

RESUMEN

CONTEXTO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE
LA PANDEMIA POR SARS-CoV-2

por

Nayeli Salazar Mejía

Asesora principal: Erika Zúñiga Violante

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Morelos

Facultad de Educación

Título: CONTEXTO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE LA PANDEMIA POR SARS-CoV-2

Nombre de la investigadora: Nayeli Salazar Mejía

Nombre y título de la asesora principal: Erika Zúñiga Violante, Doctora en Ambiente y Desarrollo

Fecha de terminación: diciembre de 2021

Problema

Ante la llegada del SARS-CoV-2 y las implicaciones que ha tenido en las actividades escolares, se toma como fundamento el interés por mantener e incrementar la calidad del servicio educativo del Sistema Educativo Adventista de la Unión Mexicana del Norte, por lo que se generó la necesidad de realizar un estudio sobre el contexto de la educación en tiempos de pandemia y la satisfacción en alumnos de secundaria.

Método

El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal con un enfoque cuantitativo.

Resultados y conclusiones

El sistema educativo, a nivel global, ha tenido que afrontar la crisis generada por el SARS-CoV-2, lo que ha traído nuevos desafíos para las instituciones, tanto públicas como privadas. En este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de nivel secundaria en el Sistema Educativo Adventista de la Unión Mexicana del Norte (SEAUMN) con la educación virtual y estudiar el contexto de la educación en tiempos de pandemia. Para ello, se realizó un estudio de tipo descriptivo, transversal con un enfoque cuantitativo. No se encontraron reportes de una evaluación de satisfacción general, homóloga y comparativa dentro del SEAUMN por lo que se diseñó un instrumento válido y confiable, mismo que considera una escala de Likert, además de preguntas de opción múltiple. La construcción y validación del instrumento considera fundamentos teóricos, evaluación por expertos, valoración estadística de la validez factorial y confiabilidad.

Con respecto a la confiabilidad de la escala y sus factores, se encontró que la escala de satisfacción con la educación virtual resulta con un alfa de Cronbach de .979, mientras que la dimensión de satisfacción con el modelaje, un valor de .959 y la satisfacción con la pedagogía del docente resultó con una confiabilidad de .961. Para la aplicación del instrumento, se contó con el apoyo de la Administración del SEAUMN, este se difundió a través de una plataforma de encuestas digitales. Con respecto a la satisfacción, considerando las 755 encuestas contestadas, resulta con una media de 3.6 (DE = 1.176). Esto quiere decir que la evaluación global, considerando todos los estudiantes y todas las materias evaluadas, resulta en un 65% de la escala.

Universidad de Morelos

Facultad de Educación

CONTEXTO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE
LA PANDEMIA POR SARS-CoV-2

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Educación
con énfasis en Administración Educativa

por

Nayeli Salazar Mejía

Diciembre de 2021

**CONTEXTO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA
EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE LA PANDEMIA POR SARS-COV-2**



Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Educación

por
Nayeli Salazar Mejía

APROBADA POR LA COMISIÓN:

Asesor principal: Dra. Erika Zuñiga
Violante

Examinador externo: Dr. Manuel Muñoz
Palomeque

Miembro: Dr. Jaime Rodríguez Gómez

Director de Posgrado e investigación:
Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares

13 de diciembre de 2021

Fecha de aprobación

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mis padres por ser mi apoyo y mayor motivación a lo largo de mi vida, y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación, tanto profesional y como ser humano.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vi
RECONOCIMIENTOS	vii
Capítulo	
I. DECLARACIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción	1
Antecedentes	2
Planteamiento del problema	5
Importancia	5
Justificación	6
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Definición de términos	9
Limitaciones	10
Delimitaciones	11
Supuestos	11
Marco filosófico	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
Introducción	14
Investigaciones realizadas	14
Concepto de satisfacción	17
Satisfacción estudiantil	18
Dimensiones de la satisfacción	21
Dimensiones teóricas del instrumento de medición	21
Pandemia por SARS-CoV-2	24
Educación en la pandemia	24
Desempeño docente	27
Modelaje en la docencia	27
Modelaje y espiritualidad	28
Dispositivos electrónicos para conexión al internet	28
Plataformas para videoconferencias	29
Percepción estudiantil sobre el aprendizaje online durante la pandemia por SARS-CoV-2	30
Desafíos de la educación en tiempos de pandemia	30

Emociones en el contexto educativo durante la pandemia por SARS-CoV-2.....	31
Revisión de instrumentos validados	31
III. MARCO METODOLÓGICO	33
Introducción	33
Tipo de investigación	33
Población	34
Muestreo	34
Variables	35
Operacionalización de variables	35
Selección de los instrumentos	39
Proceso de elaboración del instrumento.....	39
Proceso de recolección de datos.....	42
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43
Resultados	43
Descripción de la muestra	43
Dispositivo	45
Plataforma.....	45
Percepción del aprendizaje.....	46
Retos y desafíos	47
Emociones	48
Validez de la escala de satisfacción	49
Descripción de la satisfacción.....	49
Satisfacción por zonas.....	53
Pruebas exploratorias	53
V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
Introducción	56
Discusión	56
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Recomendaciones para investigaciones futuras	62
Apéndice	
A. REVISIÓN DE INSTRUMENTOS VALIDADOS.....	65
B. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS.....	69
C. APLICACIÓN ON-LINE DEL INSTRUMENTO	72
D. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	75
REFERENCIAS	78

LISTA DE TABLAS

1. Número de alumnos por zonas	34
2. Operacionalización de las variables	36
3. Dimensiones del instrumento	37
4. Porcentaje de participación de colegios por zona	44
5. Dispositivo electrónico con el que ingresan a clases virtuales	45
6. Plataformas utilizadas	46
7. Percepción del alumno respecto al aprendizaje en línea	47
8. Principales retos y desafíos en la modalidad virtual.....	47
9. Principales emociones experimentadas en la modalidad virtual	48
10. Cargas factoriales en la matriz rotada para los ítems de satisfacción	50
11. Descriptivos para la satisfacción y sus factores	51
12. Estadígrafos para la satisfacción en cada una de las asignaturas.....	52
13. Diferencias significativas según la religión	53
14. Diferencias significativas según el grado de estudio.....	54
15. Diferencias significativas según el dispositivo que utilizan.....	55

RECONOCIMIENTOS

De manera especial agradezco a mis asesores de tesis, Dra. Erika Zúñiga Violante, Dr. Jaime Rodríguez Gómez y Dra. Patricia de Monarrez por haberme guiado y por haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

A mis amigos y a toda la gente que me apoya y motiva para el logro de mis metas.

A la UM Virtual y todo su equipo por haberme facilitado lo necesario para el logro de esta meta tan importante para mí.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

La presente investigación tiene como propósito medir el grado de satisfacción de los alumnos de nivel secundaria con la labor docente, analizar el contexto de la educación adventista en el Sistema Educativo Adventista en la Unión Mexicana del Norte (SEAUMN) durante la pandemia por SARS-CoV-2 y diseñar un instrumento homólogo y acorde con la filosofía de las instituciones adventistas que determine la satisfacción de los alumnos con el servicio de estos colegios en el contexto de la virtualidad por riesgo sanitario.

La UNESCO (2021) menciona que 1600 millones de estudiantes de 190 países a nivel mundial han tenido que mudar a la modalidad virtual, las crisis ya existentes se potenciaron revelando las brechas y desigualdades socio-económicas, comprometiéndose así el derecho de los niños por recibir una buena educación. Los docentes tuvieron que dar seguimiento a sus clases a través de diversas plataformas según las posibilidades de los colegios y las regiones y en donde no existe aún el acceso a la internet se difundieron las clases a través de medios más accesibles como la radio y televisión. Gran cantidad de alumnos no tienen acceso a ordenadores, celulares o tablets y por consiguiente no pueden disponer de las aplicaciones, las plataformas y las competencias digitales que se requieren para tener una experiencia óptima con el aprendizaje en línea, como lo reiteran Marinoni, Van't Land y Jensen (2020), más que

nunca se han puesto en evidencia las desigualdades en la accesibilidad a la internet y, por lo tanto, se presentan dificultades para proseguir con su proyecto educativo. Ante estas situaciones se torna trascendente para las instituciones educativas indagar sobre este contexto sin precedentes en toda la historia de la humanidad.

Antecedentes

A raíz de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), se vive una situación sin precedentes que orilla a todos los servicios educativos a realizar cambios estratégicos importantes. El Secretario de Educación Pública de México reitera que el regreso a clases presenciales en semáforo verde es responsabilidad de los gobiernos de los estados, debido a que las condiciones de cada entidad son distintas. Sostiene que la educación a distancia llegó para quedarse y probablemente se regresará a un sistema híbrido donde se implementen ambas modalidades de estudio.

Esta situación, que como todas las crisis mundiales presenta retos y oportunidades, ha llevado a la implementación de nuevas formas y diversos cambios en todos los niveles educativos.

Existe suficiente literatura que expone las problemáticas educativas que genera la pandemia. Entre algunas de las más importantes, según Ortega (2020), por causa de la pandemia casi el 40% de los estudiantes de educación privada se están trasladando a instituciones públicas y María de Jesús Zamarripa, presidenta de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CNEP), proyecta que la mayoría de las instituciones privadas verán decrecer la matrícula desde 30% hasta 60% (Forbes Staff, 2020).

Por otra parte, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2020) arguye que en tiempos de pandemia, la educación es una forma de brindar estabilidad y seguridad a la niñez. Sin embargo, menciona algunas de las problemáticas educativas que conlleva la emergencia sanitaria. Entre las más relevantes están las afecciones a la salud emocional, la salud física, los problemas de conectividad y acceso a los recursos tecnológicos, la falta de habilidades tecnológicas de parte de alumnos y docentes y la generalizada crisis financiera. De la misma manera, Álvarez Mendiola (2020) afirma las problemáticas de la educación ante el COVID-19, como la carencia de acceso a los recursos tecnológicos, la inestabilidad emocional y las situaciones que desgastan las reservas psicológicas como la ruptura de las rutinas laborales y escolares y de los vínculos sociales que los medios educativos y laborales propician en la vida cotidiana, los conflictos ocasionados en el hogar por el confinamiento, la distribución de las tareas y los espacios del hogar, el incremento de la violencia familiar, la depresión económica a consecuencia de la pérdida de empleos y recortes en las diversas esferas. Estas situaciones se potencian en hogares con familiares que requieren cuidados especiales y con personas afectadas o vulnerables al COVID-19. Añade también las problemáticas con el currículo y asevera que en estos momentos cobra importancia la revaloración de los enfoques de la educación concebida como acciones organizadas y financiadas para atender a las poblaciones más vulnerables y enfocada a la preparación de los estudiantes para la vida actual y la futura.

McGarrell (2020) afirma que la pandemia y la crisis resultante no solo interrumpen la educación en el presente, sino que también podrían afectar el progreso educativo de los estudiantes en el futuro. La falta de empleo de los padres significa que no hay dinero para pagar los gastos de estudio y los insumos escolares y que algunos

estudiantes probablemente no puedan mantenerse al día con los requisitos académicos, debido a su propia incapacidad por problemas de salud o a la de sus familiares más cercanos. Entre otros impactos de la pandemia, se incluyen la pérdida de habilidades básicas por la ausencia a clases o la distracción que significa el estar frente a la pantalla por horas prolongadas y las oportunidades de llevar a la práctica los conocimientos, así como la interrupción de las asesorías que se brindaban para ayudar a satisfacer las necesidades de aprendizaje. También existe la posible falta de motivación para recomenzar las actividades educacionales después de meses lejos de la escuela y la falta general de certeza de que la educación los ayudará a avanzar dada la incertidumbre ante la crisis económica

los educadores adventistas han estado a la vanguardia de esta crisis global de educación aun antes de la pandemia. Sin embargo, ahora es imperativo que los estudiantes de las instituciones públicas y privadas sepan con certeza que sus docentes y administradores están comprometidos a ayudarlos a lograr sus objetivos educacionales. Esta no es una tarea fácil. Los administradores de las instituciones, las juntas y los que fijan los reglamentos institucionales enfrentan esta colisión simultánea de eventos catastróficos y se están dando cuenta de que los reglamentos actuales no están a la altura de las exigencias de estos tiempos. (McGarrell, 2020, p. 2)

En respuesta a estas problemáticas, las autoridades del Sistema Educativo Adventista en la Unión Mexicana del Norte, consideran de suma importancia conocer el nivel de satisfacción de los alumnos, quienes son los principales consumidores del servicio educativo. Este estudio se realiza con la finalidad de repensar las estrategias dentro de la nueva normalidad para atender a las necesidades más imperantes y ofrecer un servicio integral que esté a la altura de la crisis global. Es por ello que es importante conocer el nivel de satisfacción de alumnos del nivel secundaria con la educación virtual, en el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID 19).

Planteamiento del problema

Ante la nueva normalidad educativa que se ha implementado por la pandemia SARS-CoV-2 toma especial importancia determinar el grado de satisfacción de los alumnos del nivel secundaria de los colegios del SEAUMN con la educación virtual, así como los desafíos originados por esta situación. A la fecha no se encontraron reportes de un instrumento de evaluación de satisfacción validado y acorde con su filosofía dentro del SEAUMN, por lo que además, se diseñó un instrumento tipo encuesta válido y confiable.

Importancia

En la actualidad, ante el incremento de la tecnología y el fácil acceso a la educación, evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de las instituciones educativas cobra mucha mayor importancia. Esto genera múltiples preguntas que llevan al establecimiento de cambios en los procesos educativos. Pérez Valduciel y Pereyra (2015) afirman que la satisfacción estudiantil es el motor dentro de todas estas preguntas, puesto que son los estudiantes quienes reciben la educación. Por esta causa, su opinión es de gran relevancia sobre la calidad de toda gestión educativa.

Es posible valorar la calidad educativa gracias a la medición de la satisfacción en lo referente a unidades de aprendizaje, interacciones con profesores y compañeros, así como con las instalaciones y equipos. La satisfacción estudiantil es necesaria y es el eje central de los procesos que se llevan a cabo en las instituciones, pues su función principal es la docencia centrada en el alumno (Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez, 2015). Por otro lado, Sánchez Quintero (2018) menciona que los estudiantes no son clientes que reciben pasivamente el servicio educativo, sino que son

protagonistas críticos de su propio aprendizaje, por lo que sugiere que para cualquier proceso evaluativo deben ser tomados en cuenta.

Álvarez y Vernaza (2013, citados en Cadena-Badilla, Mejías Acosta, Vega-Robles y Vázquez Quiroga, 2015) afirman que conocer la satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo permite identificar aspectos positivos y negativos, datos fundamentales para determinar estrategias de mejora continua.

Senlle y Gutiérrez (2015, citados en Pretel de la Cruz, 2018) afirman que, en aras de la evaluación, los adolescentes son más auténticos, ya que la interacción social es dada por sus familiares y los conocimientos adquiridos por el entorno socio-cultural. Por ello, sus criterios son más selectivos como clientes. Asimismo, ratifican que los estudiantes y los padres son clientes participantes y activos que expresan sus expectativas o necesidades sobre la educación.

De acuerdo con Ríos Galvis (2017), la satisfacción de los clientes permite garantizar el buen funcionamiento de la organización y la calidad de los servicios ofrecidos a través de sus actividades académicas. Por otro lado, Mejías Acosta, Godoy Durán y Piña Padilla (2018) mencionan que la calidad del servicio que presta una organización impacta en la satisfacción de sus clientes. Es por esto que la satisfacción del cliente se vuelve un indicador importante para el buen desempeño de las instituciones.

Justificación

Evaluar la satisfacción del cliente en instituciones educativas adventistas es una tarea compleja que posee necesidades particulares. Esta actividad involucra la participación de los administrativos, docentes, estudiantes y padres de familia, entre

otros. No obstante, para los fines de este proyecto se tomará en cuenta la opinión de los estudiantes, considerando el papel tan importante que tienen en la educación. La elaboración de este instrumento viene a satisfacer la necesidad manifestada por los administrativos del Sistema Educativo Adventista de la Unión Mexicana del Norte de realizar una investigación para medir el nivel de satisfacción de alumnos dentro del contexto de la pandemia por SARS-CoV-2.

La Secretaría de Educación Pública en conjunto con el Consejo Nacional de Autoridades Educativas y la Secretaría de Salud implementaron diversas políticas públicas en su sesión plenaria del 14 de marzo de 2020 y en el Artículo II se estableció la suspensión de clases por contingencia COVID-19 a partir del 23 de marzo al 17 de abril del año 2020 con la idea de reanudar labores el 20 de abril, tomando las medidas oportunas. Sin embargo, dadas las condiciones sanitarias que prevalecieron en México por los niveles de contagio, el Gobierno Federal extendió la suspensión de clases hasta el 17 de mayo en más de 900 municipios, mientras que el resto del territorio nacional lo haría hasta el 1 de junio si las condiciones lo hubieran permitido y esta determinación ha tenido repercusiones en diferentes ámbitos.

En el caso de la educación, se dio un giro arbitrario de clases presenciales, se trasladó a la modalidad en línea en la que niños, niñas, adolescentes y jóvenes, alumnos de instituciones públicas y privadas de todas las clases sociales y ubicaciones geográficas, han tenido que permanecer en casa realizando actividades y tareas escolares. Esto es una situación sin precedentes y, de manera globalizada, ha afectado en distintas dimensiones. Dentro del ámbito educativo, existen diversos obstáculos como la falta de conectividad y herramientas y el desconocimiento de las Tecnologías

de la Información y la Comunicación (TICS) tanto de alumnos como de profesores, entre otras problemáticas mencionadas (García, 2020).

La planificación de cualquier curso escolar resulta siempre un desafío, pero la planificación de un año pandémico no estaba en la mente de la Administración. Por motivo de estas dificultades y la grande probabilidad de que la educación continúe de manera virtual en todos los niveles educativos durante el año 2021, se considera de gran importancia conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los padres y alumnos sobre la calidad de la gestión educativa, la gestión administrativa y las medidas o acciones tomadas ante la pandemia por SARS-CoV-2 (Gestión de recursos ante la contingencia sanitaria por SARS-CoV-2.)

Objetivo general

El objetivo general de este estudio es analizar la asociación de la variable satisfacción de los alumnos con la labor docente con las variables contextuales y demográficas, a la vez la elaboración de un instrumento para medir la satisfacción de los alumnos en tiempos de pandemia.

Objetivos específicos

Entre los objetivos específicos se establecen los siguientes:

1. Medir el grado de satisfacción de los alumnos con la labor docente.
2. Analizar el contexto de la educación adventista en el SEAUMN durante la pandemia por SARS-CoV-2.
3. Diseñar un instrumento homólogo y acorde con la filosofía de las instituciones adventistas que determine la satisfacción de los alumnos con el servicio de los colegios del SEAUMN.

Definición de términos

Claridad: indica el grado en que se expresa adecuadamente la idea del ítem (Mohorea, 2011). Claridad de un argumento o un razonamiento de muy fácil comprensión (Real Academia Española, 2020).

Competencias didácticas: involucran habilidades, conocimientos, actitudes y valores que el estudiante desarrolla en relación con el diseño e implementación de estrategias didácticas acordes con la diversidad del aula y necesidades educativas de los estudiantes, para favorecer un ambiente de aprendizaje ideal y acorde a los conflictos que se presenten (Dávila Gutiérrez, López Cano, y López Victoriano, 2017).

Gestión de recursos ante la contingencia por SARS-CoV-2: prever el abastecimiento de recursos humanos, financieros y tecnológicos tanto ordinarios como específicos necesarios para el buen funcionamiento del servicio educativo ante el COVID-19. Según la Guía para la prevención, preparación y la gestión de emergencias en el contexto del COVID-19, son las medidas generales de mitigación y prevención que se deben promover y observar: medidas de higiene, filtro de supervisión, sana distancia (Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, 2020).

Modelaje y espiritualidad: Según la Asociación Acreditadora Adventista (2019), el modelaje aunado a la espiritualidad es el ejemplo que el docente brinda al estudiante en cuestiones de estilo de vida, espiritualidad y competencias profesionales con la finalidad de generar un impacto en el estudiante para convertirse gradualmente en un buen cristiano con miras a lo eterno y un buen ciudadano con conciencia social, ambiental y con un equilibrio sano entre la formación académica y los aspectos espirituales, físicos y emocionales.

Pertinencia: está relacionada con el espacio social donde integrarán los conocimientos adquiridos o los resultados de un trabajo investigativo. Por lo tanto, es la adecuación o el sentido de algo en un determinado contexto (Porto y Merino, 2014).

Satisfacción: se asocia con el cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. Los diccionarios asocian el término satisfacción con sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas (Sánchez Quintero, 2018). Es la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (Real Academia Española, 2020).

Validación: se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad. Debido a que existen múltiples factores de controlar que pueden influir en la fiabilidad de una pregunta. Validación es la acción de otorgar validez a algo, de darle fuerza o firmeza (Real Academia Española, 2020).

Limitaciones

Algunas limitaciones de esta investigación son las siguientes:

1. El estudio se limitó a las realidades de conectividad e internet de los alumnos.
2. El estudio se limitó a la disposición de la administración de cada colegio.
3. El estudio se limitó a la disponibilidad de los sujetos.
4. El instrumento se limitó a las mejores declaraciones en cuanto al beneficio que aportaron en validez y confiabilidad.

5. La aplicación del instrumento a alumnos dependió de la disponibilidad de los participantes.

6. El proceso de validación se apoyó en la revisión de expertos.

7. El instrumento se aplicó durante el periodo de confinamiento por causa la pandemia.

8. El instrumento se administró en una plataforma virtual.

Delimitaciones

A continuación, se presentan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. La elaboración de esta investigación se llevó a cabo durante el curso escolar 2020-2021.

2. Debido a las condiciones de emergencia sanitaria toda la educación en México se realizó de forma virtual.

3. La elaboración del instrumento incluyó a alumnos del nivel secundaria de los Colegios del Sistema Educativo Adventista de la Unión Mexicana del Norte.

Supuestos

A continuación se exponen algunos supuestos de esta investigación:

1. Los encuestados respondieron el instrumento de forma voluntaria y honestamente.

2. De acuerdo con la teoría, el instrumento utilizado midió la satisfacción con base en las dimensiones propuestas.

Marco filosófico

El Sistema Educativo Adventista (SEA) forma parte de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Para Luz (2018), la educación adventista está filosóficamente conectada con lo celestial y responde a los ideales bíblicos, mismos en los que tiene sus raíces. Su principal objetivo es el desarrollo de las facultades físicas, mentales, espirituales y sociales de sus estudiantes por medio de un currículo que promueve la excelencia en camino hacia una sociedad más igualitaria y justa donde todo ser humano es valorado y respetado.

White (1974) afirma que

todo quehacer del cristiano tiene un fin elevado y que la verdadera educación significa más que la prosecución de un determinado curso de estudio. Significa más que una preparación para la vida actual. Abarca todo el ser, y todo el periodo de la existencia accesible al hombre, es el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales. (p. 21)

Por otra parte, el documento de acreditación de la Asociación Acreditadora Adventista (2019) menciona que el propósito de la educación adventista es preparar a los estudiantes para una vida útil y llena de alegría, fomentando la amistad con Dios, el desarrollo integral de las personas, los valores bíblicos y prepara para servir de acuerdo con la misión mundial de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Asimismo, promueve relaciones armoniosas y productivas de educador-estudiante-padres-comunidad, a fin de promover la formación integral del estudiante. Iversen (2020) hace énfasis en que el centro de la educación es la interacción humana y que son importantes relaciones sociales para el educador cristiano. Ya esta interacción resulta esencial porque a menudo es el profesor quien lleva a los estudiantes a los pies de Jesús. Independientemente de si la escuela es presencial o a distancia, el maestro

marca la diferencia. El maestro es el que logra que la instrucción sea activa y significativa y establece el ambiente del aula; además de establecer adaptaciones creativas e innovadoras al currículo diseñadas para mantener conexiones significativas con los estudiantes, los educadores cristianos también deben mantener su propia conexión personal Jesucristo, especialmente durante este tiempo de distanciamiento social o sana distancia.

McGarrel (2020) afirma que la educación adventista no solo tiene que ver con ofrecer contenidos; es ver más allá de las crisis que seguirán atacando a la humanidad mientras se esté en esta tierra y que, a pesar de las circunstancias, la verdadera educación tiene en cuenta primordialmente lo que los estudiantes pueden llegar a ser, invierte un interés personal en cada uno y ve más allá de su condición actual hacia el plan eterno que Dios tiene para ellos. Para inculcar y evaluar estos aspectos, la formación y el contacto frecuente con el educador es tan importante, ya que los profesores tienen un papel fundamental para el logro de los objetivos en todas las dimensiones de las instituciones educativas.

La excelencia es el ideal de la educación adventista. Es por esto que, para alcanzar altos estándares de calidad, se vuelve tan trascendental la evaluación sistemática y completa de los servicios educativos para la valoración, análisis y reestructuración de las estrategias ofrecidas por las instituciones que forman parte de su sistema educativo.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Introducción

El presente estudio tiene como objetivo analizar las asociaciones de la satisfacción de los alumnos de secundaria con las variables contextuales y demográficas durante la pandemia por SARS-CoV-2 en los colegios de la Unión Mexicana del Norte.

En el presente capítulo se ofrece un aporte teórico sobre las posturas de diversos investigadores que han hecho contribuciones en el tema de la satisfacción del servicio educativo. Se analizan las dimensiones que componen al constructo de la satisfacción, concluyendo con la fundamentación teórica para el instrumento de investigación que se propone.

Investigaciones realizadas

A continuación, de manera breve, se exponen las investigaciones más relevantes y sus resultados.

Reyes Hernández (2014) elaboró una investigación de tipo experimental donde utilizó como instrumento encuestas y entrevistas aplicadas a 100 personas antes del experimento y 100 más después de éste. Este estudio confirmó la hipótesis operativa, generando que sus colaboradores brindaran un excelente servicio para la satisfacción al cliente. También se determinó que el nivel de satisfacción de los clientes ante la

calidad del servicio fue del 72%. En conclusión, se observó que después de la implementación de la capacitación de calidad de servicio, el 95% se mostró satisfecho con el servicio ofrecido.

En la investigación dentro del paradigma positivista realizada por Pérez Valduciel y Pereyra (2015) sobre la satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa luego de la revisión de tres instrumentos para evaluar la satisfacción estudiantil, se adaptó un instrumento con escala de medición tipo Likert con 33 ítems. Se realizó una prueba piloto a 10 estudiantes y se sometió a la validación de expertos en relación con la pertinencia y claridad. Se calculó el coeficiente de proporción de Rangos CPR y alfa de Cronbach. Ambos coeficientes arrojaron valores de 0.89 y 0.82, respectivamente. En el mismo estudio se evidencia la importancia de elaborar instrumentos válidos y confiables que permitan determinar el grado de satisfacción estudiantil no solo para cumplir con una función diagnóstica, sino que ayude a la generación de estrategias de mejora y control que se adapten a los modelos de gestión de calidad necesarios para la educación actual.

Del Valle López (2016) investigó sobre la satisfacción de los públicos en instituciones educativas de nivel primaria de la Unión Mexicana del Norte. Para este estudio se tomó una muestra de 336 personas. Se utilizaron las variables: misión, gestión, administración funcional, clima, entorno y desempeño para medir la satisfacción de los públicos. Las variables demográficas estudiadas fueron el género y el tipo de evaluador. Las hipótesis nulas se retuvieron ya que no se encontró diferencias significativas entre los grupos. Los resultados mostraron que se deben considerar las variables clima y desempeño organizacionales para obtener mejores resultados de satisfacción del cliente.

Nobario Moreno (2018) realizó una investigación de diseño transversal, no experimental. Se estructuró un cuestionario para determinar el nivel de satisfacción estudiantil con escala de Likert cuyo resultado en el coeficiente de Cronbach marca valores cercanos al 1.

Sánchez Palacios (2018) evalúa la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en las instituciones de educación básica particulares, cuyo enfoque de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional. Utilizó un instrumento conformado por 23 ítems, validado por tres expertos y sometido al proceso de confiabilidad, aplicando una prueba piloto al 10% de la población total cuyo resultado fue de 0,983 del alfa de Cronbach. Los resultados que encontró para la correlación, utilizando el coeficiente de Pearson, fueron: las inspecciones - el departamento de talento (0,606), el departamento de talento - Indicadores, (880), los indicadores - seguimiento (0,587) y el seguimiento - satisfacción (0,421). Aquí se evidenció que existe relación entre ambas variables de estudio.

Zambrano, Loachamín-Marcillo, Pilco-Gallegos y Pilco-Gallegos (2019) elaboran un cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil, cuyo propósito principal fue adaptar, aplicar y calcular la consistencia interna del instrumento. Se aplicó una encuesta a 757 estudiantes de diferentes carreras en modalidad presencial y semipresencial de un instituto de educación superior de Ecuador. Los ítems se clasificaron en 10 factores: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad. Los resultados arrojaron escalas confiables en cada factor, tanto en la medición de

importancia como de satisfacción. Los estudiantes resultaron insatisfechos con todos los factores.

Espinoza Cornejo (2020), en su investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva, demostró que los padres muestran un alto nivel de satisfacción con respecto a las tres dimensiones abordadas en el área de la preceptoría: aspectos formales, actitudes del preceptor y los contenidos de la entrevista. Esta investigación utiliza un instrumento tipo encuesta de 47 ítems con escala de Likert validada en juicio de expertos con un 0.75 en la prueba estadística alfa de Cronbach. La investigación concluye que los padres se muestran altamente satisfechos con los aspectos formales, las actitudes del preceptor y los contenidos de la entrevista.

Concepto de satisfacción

Tal como lo definen las normas de gestión de calidad que establece la Organización Internacional de Normalización ISO 9000, satisfacción al cliente es la percepción que éste tiene del grado en el que se le han cumplido sus requisitos y de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. Las normas ISO mencionadas por ISOTods Excellence (2021) tienen la finalidad de que toda institución u organización, cualquiera que sea el fin de esta, opere con estándares de calidad en los niveles del servicio. Estas normas determinan que las organizaciones estén vigentes en el mercado por los clientes a través del conocimiento de las necesidades presentes y futuras. En esto se basan los principios universales de la medición de las gestiones de calidad que implica que se satisfagan las exigencias y se trabaje en las estrategias para lograr exceder las expectativas de los clientes.

Según Nápoles-Nápoles, Tamayo-García y Moreno-Pino (2016) el concepto de satisfacción del cliente surge desde finales de los años '70 como un campo de investigación basado en el estudio del comportamiento de los consumidores y ha sido conceptualizada por diversos investigadores. Se han desarrollado estudios en distintos sectores que determinan los factores que influyen en la satisfacción del cliente. Esto con la finalidad de contrarrestar los aspectos negativos y elevar la calidad del servicio.

Weerasinghe y Fernando (2017) definen la satisfacción como el sentimiento de felicidad que experimenta una persona cuando está satisfecho con sus necesidades y deseos, se obtiene como una actitud a corto plazo que resulta de alguna experiencia, servicio o actividad.

Satisfacción estudiantil

Según Falcón Polanco (2017), la satisfacción del estudiante se ve reflejada en la eficiencia de los servicios académicos y las gestiones administrativas. Es muy importante que los estudiantes manifiesten su grado de expectativa o de satisfacción con las unidades de aprendizaje, con la interacción con su profesor y con los compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. Además mencionan que los estudiantes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas, son los destinatarios de la educación y aunque tienen una visión parcial, su opinión brinda un referente que debe tomarse en cuenta.

La satisfacción es un elemento clave en la valoración de la calidad educativa por el hecho de que refleja la eficiencia de los servicios administrativos y académicos, la satisfacción con las unidades de aprendizaje, la interacción con el profesorado y

compañeros, así como con la infraestructura. La opinión desde la perspectiva del estudiante sirve como indicador para la mejora de la gestión y desarrollo del servicio educativo (Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez, 2015).

Para Río Prieto y Asensio Muñoz (2018) el concepto de satisfacción con la escuela se puede definir como “el juicio afectivo y cognitivo que realizan los padres y alumnos respecto al grado en que se están ofreciendo servicios y respuestas adecuadas a sus necesidades educativas y expectativas” (p. 503). Afirman que la satisfacción con las expectativas puede ser lo que marca la diferencia entre satisfacción y calidad debido a que puede ocurrir que el cliente exprese satisfacción sencillamente porque su nivel de expectativas es bajo.

La satisfacción del cliente es el resultado de comparar la percepción del cliente o el desempeño percibido del servicio o producto adquirido con las expectativas previas que él tenía de este servicio o producto. Después de adquirir un servicio, los clientes experimentan mentalmente una satisfacción, cuyo resultado le determina la lealtad hacia una marca o empresa (Kotler y Armstrong, 2013).

Astete Candia (2018) define la satisfacción como un estado mental del estudiante o la acción de atender una necesidad en función de la calidad o servicio que se otorga. En este sentido, la satisfacción es una variable que se debe conocer para la mejora continua. El término de la satisfacción del estudiante tiene origen en el campo de la gestión, un alumno satisfecho es el elemento más apropiado para medir la calidad de una institución educativa.

La satisfacción estudiantil está relacionada con medir la calidad que se brinda al ofrecer un servicio cualquiera que este sea, hablar de la satisfacción de los alumnos es exponer su percepción sobre los servicios que les brinda la institución desde los

procesos de enseñanza-aprendizaje, la infraestructura, el ambiente y todo aquello que forme parte de la actividad cotidiana del servicio educativo, sugieren tomar en cuenta que los estudiantes están sometidos a constantes cambios. Por lo tanto, sus expectativas y necesidades son cambiantes. Sus experiencias y conocimientos previos hacen necesaria la constante actualización de planes que se ajusten a ello (Manrique Maldonado y Sánchez López, 2019).

En palabras de Wilkins y Balakrishan (2013 citados en Herrera Torres, Souza Soares de Quadros y Soares de Quadros, 2018), la satisfacción de los alumnos abarca múltiples aspectos que van más allá de la enseñanza-aprendizaje, incluye también la experiencia general con la institución educativa. Conocer el nivel de satisfacción favorece a la reflexión por parte de los administrativos sobre la calidad de la formación que se ofrece, los contenidos, las estrategias y las percepciones sobre lo que han aprendido con la finalidad de garantizar mejores resultados.

Desde la perspectiva de los diversos autores, se observa que se debe tratar a estudiantes y padres como clientes principales en los procesos educativos, ya que son el referente fundamental a la hora de establecer lo que tiene o no tiene calidad y que las instituciones han de establecer un sistema de gestión de calidad para mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios en general. Medir la satisfacción solo tiene sentido cuando se acompaña de acciones que promuevan la mejora y la innovación.

En el marco de este estudio, se define satisfacción estudiantil como el nivel de conformidad y estado de ánimo que poseen los clientes (estudiantes) con respecto al servicio educativo, como resultado de las diferentes percepciones que poseen con relación al cumplimiento de sus expectativas y necesidades.

Dimensiones de la satisfacción

Dimensiones teóricas del instrumento de medición

Para determinar las dimensiones teóricas y la estructura del instrumento de medición del nivel de satisfacción de los estudiantes y padres del nivel secundaria, se hizo una revisión y análisis de diferentes modelos elaborados por otros autores para medir la satisfacción. A continuación, se exponen algunas de las dimensiones abordadas en investigaciones acerca de la satisfacción educativa. Cabe mencionar que para el diseño del instrumento se determinaron las dimensiones que satisfacen las necesidades específicas de la situación de la pandemia y de la institución que lo solicita.

Según Pérez Valdúciel y Pereyra (2015), la satisfacción educativa tiene siete dimensiones: a) aspectos relacionados con los servicios de apoyo, instalaciones e infraestructuras para el proceso formativo; b) aspectos de la organización de la enseñanza; c) aspectos referentes a planes de estudios propuestos y su estructuración; d) aspectos relacionados con la atención al alumnado; e) aspectos relacionados con el desempeño docente; f) aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje y g) aspectos relativos a las competencias profesionales que se adquieren en la institución.

Eyzaguirre Reinoso (2016) menciona que para conocer el nivel de expectativa por el servicio académico en la Universidad Privada de Tacna se trabajaron cinco dimensiones: a) gestión universitaria, b) actividad académica, c) actividad administrativa, d) bienestar estudiantil y e) práctica profesional.

Las dimensiones que propone Saldarriaga Reto (2017) para la satisfacción estudiantil son las siguientes: a) enseñanza: preparación del docente, metodología,

dosificación del tiempo, incremento de horas en áreas curriculares; b) acompañamiento al estudiante (empatía y atención al estudiante): atención, tutorial, reforzamiento pedagógico y c) elementos tangibles (infraestructura y servicios): infraestructura, mantenimiento, instalaciones adecuadas, suficientes espacios para la enseñanza y el estudio.

Falcón Polanco (2017), en su estudio sobre el desempeño docente y la satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria en Perú, utiliza las siguientes dimensiones para medir la satisfacción académica en el desempeño docente: a) percepción sobre pedagogía de la docencia y b) organización de la enseñanza, y en la satisfacción académica: a) proceso de enseñanza aprendizaje y b) instalación e infraestructura.

Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018), en su investigación de satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, mencionan cuatro dimensiones: a) enseñanza-aprendizaje: contenido de las asignatura, dominio de los contenidos y actualización de los profesores, nivel de exigencia de los profesores, sistema de evaluación de los profesores, orientación y apoyo de los profesores, método de enseñanza, comunicación con los profesores en el aula, formación práctica durante el proceso de enseñanza aprendizaje; b) trato respetuoso: trato respetuoso que recibo de mis tutores, trato respetuoso que recibo de las autoridades universitarias (directores, coordinadores y jefes de departamento), trato respetuoso que recibo del personal de la cafetería y establecimientos de alimentos, trato respetuoso que recibo del personal de establecimientos de servicios de cómputo y copias; c) Infraestructura: limpieza del aula, ventilación del aula, aislamiento de ruidos del aula, instalaciones del aula, espacios para la enseñanza y d) autorrealización: desarrollo

integral de mi persona, poder hacer lo que verdaderamente quiero y tengo capacidad de hacer, libertad que tengo en la universidad, desarrollo de mi creatividad, mi futuro profesional.

Para Nobarrio Moreno (2018), las dimensiones de la calidad del servicio educativo son seis: a) servicio educativo administrativo: atención al cliente, quejas y reclamos, gestión de trámites, entrega de manuales y entrega de programa de estudios; b) servicio educativo docente de teoría: atención del docente al inicio de la clase, desempeño durante el desarrollo de la clase, desenvolvimiento del docente durante la clase y docente al término de cada clase; c) Servicio Educativo Docente (SED) de taller: atención del docente de taller durante el desarrollo de tareas; d) calidad del servicio educativo monitor: atención del monitor durante el desarrollo de las prácticas en las instalaciones de la empresa; e) calidad de la infraestructura y equipamiento: condición física y ambiental de la infraestructura y equipamiento de los ambientes de la escuela y f) calidad de infraestructura: condición física y ambiental de la infraestructura y atención de los ambientes de la institución.

Ramírez-Díaz e Hidalgo-Solano (2018), en su investigación sobre la satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar, emplean las siguientes dimensiones para medir ambas variables: a) la automotivación hacia el estudio y b) la infraestructura donde reciben lecciones y el trato docente.

Cortez Pilhuaman (2018) aborda las siguientes dimensiones de la satisfacción estudiantil en su investigación: a) desempeño docente: capacidad pedagógica, emocionalidad, responsabilidad laboral, relaciones interpersonales y resultados de la labor educativa. b) satisfacción estudiantil: enseñanza, organización académica e infraestructura.

Leria-Dulčić y Salgado-Roa (2019) hablan de la satisfacción vital en estudiantes de primaria y secundaria con respecto al clima escolar y mencionan las dimensiones: a) clima social percibido respecto de las y los profesores, b) clima social percibido con respecto a los compañeros de clase, c) satisfacción vital con la familia, d) satisfacción vital con la escuela y e) satisfacción vital con sí mismos.

Rodriguez Vidal (2020) en su investigación utiliza las siguientes dimensiones con respecto a la calidad en el servicio: a) tangibilidad, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, d) seguridad y empatía y con respecto a la satisfacción estudiantil menciona: enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios.

Pandemia por SARS-CoV-2

Educación en la pandemia

El término pandemia se define como la propagación mundial de una nueva enfermedad (Organización Mundial de la Salud, 2010).

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud informó sobre casos de neumonía de etiología desconocida detectados en la ciudad de Wuhan, ubicada en la provincia de Hubei en China. Posteriormente, se identificó que los casos de esta enfermedad estaban asociados a la exposición en un mercado de alimentos en la ciudad de Wuhan y el virus responsable fue identificado el 7 de enero de 2020. El 11 de febrero de 2020 la OMS nombró oficialmente al virus SARS-CoV-2 y a la enfermedad que causa, COVID-19, por sus siglas en inglés (Coronavirus disease). El 30 de enero 2020, la OMS declara que el brote de COVID-19 constituye una emergencia de salud pública de importancia internacional.

El 28 de febrero de 2020 el COVID-19 llegó a México, la Secretaría de Salud dio a conocer el primer caso importado de contagio de coronavirus, tomando acciones inmediatas con el objetivo de reducir la velocidad de su propagación en la población y se implementaron programas de difusión de información sobre las medidas básicas de higiene en toda la República Mexicana. Se identificaron a los sectores más vulnerables ante una probable infección con potenciales desenlaces fatales: adultos mayores (60 años en adelante), personas con enfermedades crónicas (pulmonares, cardíacas, diabetes), personas con inmunodepresión y niños menores de cinco años. Al mismo tiempo, se especificó que el tratamiento médico radica en el control de los signos y síntomas de la infección debido a la inexistencia mundial de medicamentos para su cura. Por último, se subrayó la importancia de la vigilancia puntual de los pacientes que pudieran presentar dificultades respiratorias cuyos casos requerirían hospitalización (López-Mejía, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), el 11 de marzo de 2020 se realizó la declaratoria del COVID-19 como una pandemia por razón de que el número de casos fuera de Wuhan, capital de la provincia de Hubei en China central, se había multiplicado por 13 y el número de países se había triplicado. El COVID-19 es una enfermedad que afecta de diversas maneras en función de cada persona. Gran parte de las personas que contraen el virus presentan síntomas de intensidad leve o moderada y se recuperan sin necesidad de hospitalización. Los síntomas de la enfermedad son los siguientes: fiebre, tos seca, cansancio; y en menor medida: molestias y dolores, dolor de garganta, diarrea, conjuntivitis, dolor de cabeza, pérdida del sentido del olfato o del gusto y erupciones cutáneas o pérdida del color en los dedos de las manos o de los pies. Para su prevención, se recomienda lavarse las

manos frecuentemente, mantener una distancia de 1.5 a 2.0 metros de las personas, utilizar cubrebocas (mascarilla), no tocarse la boca, ojos y nariz al toser o estornudar, cubrirse la nariz con el codo flexionado o un pañuelo y buscar atención médica inmediata en el momento de presentar síntomas. Todas estas medidas por sí mismas no protegen del COVID-19, deben combinarse con el distanciamiento físico y la higiene de las manos y seguir las recomendaciones de los organismos de salud pública.

Ante esta situación, se tomó la determinación de cerrar las escuelas por el bienestar de los estudiantes, el personal docente, el personal auxiliar y la sociedad en general y para prevenir un nuevo brote del virus en la comunidad.

Para reabrir las escuelas se deben tomar en cuenta varios elementos como la epidemiología a nivel local, los beneficios y los riesgos: la intensidad de la transmisión en la zona que funciona la escuela, efectos generales del cierre de las escuelas en términos de educación, salud pública y bienestar y las estrategias de aprendizaje en casa, además de la detección y respuesta por parte de las autoridades sanitarias locales, la capacidad de las instituciones educativas para su correcto funcionamiento, la colaboración y coordinación de las mismas con las autoridades de salud pública y demás medidas de seguridad aplicadas fuera de la escuela.

En caso de regresar a la educación presencial, hay muchas medidas que deben llevarse a cabo para la prevención del virus tanto en las escuelas como en la comunidad y así garantizar la seguridad de la población escolar (estudiantes y personal): a) medidas a nivel comunitario; b) políticas, prácticas e infraestructuras; c) aspectos comportamentales; d) protección y seguridad; e) higiene y prácticas diarias en la escuela y las aulas; f) detección y asistencia a los estudiantes, profesores y otros trabajadores que estén enfermos; g) protección de las personas de alto riesgo; h)

comunicación de los padres y alumnos; i) medidas adicionales para las escuelas: controles de inmunización y los programas para ponerse al día de las vacunas pendientes; i)distanciamiento físico dentro de las aulas y j) aprendizaje a distancia cuando los niños no puedan asistir en persona (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Con base en lo anterior, ante el escenario actual de la educación y considerando la filosofía y las necesidades del Sistema Educativo Adventista, se determinó utilizar las siguientes dimensiones: a) competencias didácticas: comunicación, modelaje y espiritualidad, pedagogía; b) gestión administrativa; c) gestión de recursos ante la contingencia sanitaria por SARS-CoV-2: adaptaciones emocionales, adaptaciones financieras, adaptaciones tecnológicas, medidas ante el COVID-19 y d) aspectos sociodemográficos.

Desempeño docente

Según Falcón Polanco (2017), el desempeño docente se define como el cumplimiento de las funciones asociadas a su labor para que los estudiantes logren aprendizajes fundamentales durante su proceso educativo. Está determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno y se ejercen en diferentes áreas que son el contexto socio-cultural, el entorno institucional y el ambiente, entre otros.

Modelaje en la docencia

Citando la definición de Contreras (2015), el modelaje en la docencia se centra en el aprendizaje social basado en la observación o imitación. El maestro es el modelo a seguir por sus alumnos y tiene poder para influir en los conocimientos que se adquieren y en su cosmovisión o filosofía de vida.

Modelaje y espiritualidad

Según la Asociación Acreditadora Adventista (2019), el modelaje aunado a la espiritualidad es el ejemplo que el docente brinda al estudiante en cuestiones de estilo de vida, espiritualidad y competencias profesionales con la finalidad de generar un impacto en el estudiante para convertirse gradualmente en un buen cristiano con miras a lo eterno, un buen ciudadano, con conciencia social, ambiental y con un equilibrio sano entre la formación académica y los aspectos espirituales, físicos y emocionales.

Dispositivos electrónicos para conexión al internet

Según García Fernández, Rivero Moreno y Ricis Guerra (2020), un dispositivo o aparato electrónico para la conexión a la internet (entre otras funciones) es todo aquél artefacto que permita a los usuarios acceder a los contenidos en la web. El mismo autor señala que existen variados dispositivos utilizados para conectarse al internet que a continuación se enlistarán en orden de uso: teléfono móvil (Smartphone), ordenador, tablet, TV, asistente para el hogar/altavoz inteligente, reloj inteligente, videoconsola de sobremesa, coche conectado y videoconsola portátil.

Por otra parte, García (2020) señala que la actividad con los dispositivos electrónicos con conexión a la internet se ha incrementado durante el confinamiento no solo para la educación sino para la movilidad, las interacciones sociales, el trabajo, la fe, las compras y el entretenimiento, entre otros. De la misma manera, Macías-Figueroa, Mendoza-Vergara, Mielles-Pico y San Andrés-Soledispa (2021), al respecto de la crisis sanitaria, expresan que

en medio de la crisis sanitaria el docente se ha visto en la necesidad de aprender a involucrarse en la sociedad del conocimiento y profesionalizarse para no verse

ajeno a la realidad digital, con la finalidad de superar las barreras tecnológicas y de conectividad. (p. 289)

Alvino (2021) menciona que en México los usuarios de internet utilizan diversos dispositivos móviles. En porcentajes se clasifican en:

celulares: 98.9%, teléfonos inteligentes: 98.7%, teléfonos móviles sin características inteligentes: 11.4%, laptops y/u ordenadores de escritorio: 74.2%, tablets: 48%, televisores inteligentes para ver contenido en línea: 24%, consolas de videojuegos: 48.3%. dispositivos inteligentes para el hogar: 12.2%, relojes inteligentes: 22.6%., dispositivos de realidad virtual: 6.3%; casi todos los dispositivos muestran un aumento en el número de usuarios respecto al año anterior.

El confinamiento ha impactado en la dinámica digital mexicana. México comenzó el 2021 con 92.01 millones de personas conectadas a internet, principalmente mediante dispositivos móviles. El porcentaje de internautas subió un 4%, sumando 3.5 millones de nuevos usuarios.

Plataformas para videoconferencias

La videoconferencia es una tecnología que proporciona un sistema de comunicación, diseñado para el intercambio de información mediante la interacción visual, auditiva y verbal en tiempo real con personas que se encuentran geográficamente distantes. Con la videoconferencia se permite compartir información, intercambiar puntos de vista, mostrar y visualizar todo tipo de documentos, dibujos, gráficas, fotografías, imágenes de computadora y videos, en el mismo momento sin tener que trasladarse al lugar donde se encuentra la otra persona. (Adame Añorve, 2013, p. 1)

Entre las plataformas más populares durante tiempos de pandemia se encuentran las siguientes: Zoom, GoogleMeet, Join.me, GoToMeeting, Skype, WhatsApp y Facebook, entre otras. Sin embargo, las más utilizadas para impartir clases virtuales han sido Zoom, GoogleMeet y WhatsApp.

García (2020) menciona que tres de las plataformas educativas más utilizadas en el país en la educación a distancia son las de Google Classroom, Microsoft Team, Zoom y Moodle. También indica que son las más populares puesto que llevan mucho tiempo de ser utilizadas para la educación en varias partes del mundo y en México.

Percepción estudiantil sobre el aprendizaje online durante la pandemia por SARS-CoV-2

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020), el aprendizaje online son los cursos realizados a través de la web ya sea que se complemente con el trabajo presencial, o bien, las sesiones sean complementadas solo con materiales o actividades online sin necesidad de la presencia física en clases.

Castellanos Gil, Almagro Lominchar y Fajardo Pucha (2021) mencionan que la pandemia indujo a un proceso de transitoria obligatoriedad hacia la enseñanza online, afectando a un elemento fundamental del espacio didáctico-pedagógico: la interacción entre docentes y alumnos dentro del espacio presencial en el que ocurren no solo conceptos sino aquellos conocimientos que se derivan del desarrollo de las habilidades sociales que favorecen a la motivación y estimulación de los estudiantes. La percepción es la manera en que el estudiante concibe el aprendizaje según su entorno y las facilidades o limitaciones que posea.

Desafíos de la educación en tiempos de pandemia

Según Martínez Peñate (2020), la pandemia ha potenciado las necesidades y las problemáticas sociales en diversas esferas y aspectos y ha creado retos y desafíos en la sociedad, en especial en economía, educación, agricultura, salud e investigación

científica. Sin embargo, Hurtado Talavera (2020) expone que los retos específicos de la educación a nivel administrativo son continuar con uno de los objetivos primordiales de ésta: el desarrollo emocional de los alumnos y su formación moral, reducir al máximo las consecuencias directas e indirectas en el proceso de aprendizaje, generar acciones viables que respondan a las exigencias y requerimientos de los estudiantes en sus diversos contextos, la consecución de las competencias digitales e incorporación de las nuevas tecnologías al proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la investigación realizada por Yela Pantoja, Reyes Jurado, Olguín López y Pulido Pérez (2021) sobre los desafíos educativos que enfrentan los estudiantes universitarios, los principales son cinco: desafíos tecnológicos, pedagógicos, logísticos, socioafectivos e institucionales.

Emociones en el contexto educativo durante la pandemia por SARS-CoV-2

Cobeñas Villarreal (2021) menciona algunas emociones vinculadas a la situación de la pandemia como miedo, estrés, molestia, aburrimiento y ansiedad, entre otros. Cabe mencionar que para este estudio se exploran también emociones positivas como la felicidad, tranquilidad, la confianza, el orgullo y la satisfacción.

Revisión de instrumentos validados

Se realizó una exhaustiva revisión de bibliografía para identificar investigaciones que incluyen o proponen instrumentos o modelos teóricos útiles para determinar las dimensiones de la satisfacción de los servicios educativos.

En todas las investigaciones se analizaron dimensiones que aportaron ideas para la determinación de las dimensiones de este instrumento para medir el nivel de

satisfacción. En el Apéndice A se presenta un cuadro de las dimensiones de diversos conceptos utilizados para medir la satisfacción estudiantil.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Introducción

La finalidad de esta investigación fue conocer la asociación de la variable satisfacción de los alumnos con la labor docente con las variables contextuales y demográficas.

Este capítulo está compuesto por la descripción de la metodología que se utilizó en la investigación. Se incluye el tipo de investigación, la población, la muestra, los instrumentos, las hipótesis, las preguntas complementarias y la recolección de datos.

Tipo de investigación

Este estudio es de enfoque cuantitativo, exploratorio, transversal y descriptivo.

Se utiliza un instrumento de elaboración propia tipo encuesta con preguntas de opción múltiple, escala de Likert y preguntas abiertas. La elaboración del instrumento se constituyó en dos fases: en la primera fase se hizo una revisión bibliográfica de diversos instrumentos empleados en investigaciones sobre la satisfacción estudiantil; y la segunda fase fue la acción operativa para medir el nivel de satisfacción de alumnos, misma que pasó por los procesos de diseño, aplicación, validación, confiabilidad del instrumento, así como el establecimiento de las dimensiones subyacentes a la satisfacción estudiantil y el análisis de los resultados para el establecimiento de los criterios de la metodología propuesta.

Población

La población de estudio representa el universo de los alumnos de secundaria inscritos en los colegios del SEAUMN, durante el ciclo escolar 2020-2021. La población de estudio se conforma por cinco zonas: zona 1 (257), zona 2 (269), zona 3 (419), zona 4 (311) y zona 5 (200), dando un total de 1,456 alumnos (ver Tabla 1).

Tabla 1

Número de alumnos por zonas

ZONAS	ALUMNOS
Zona 1	146
Zona 2	84
Zona 3	297
Zona 4	104
Zona 5	134
TOTAL	765

Muestreo

La UMN cuenta con una población de alumnos del nivel de secundaria de 1,456. Para obtener un nivel de confianza del 95% con un error estimado del 5%, usando una heterogeneidad del 50% de acuerdo con la siguiente fórmula

$$Tamaño\ de\ la\ muestra = \frac{\frac{z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

se obtuvo que la muestra debe ser de 305 alumnos. Se aplicaron un total de 765 cuestionarios a los alumnos del nivel secundaria de la UMN (ver Tabla 1), distribuyéndose de la siguiente manera:

Variables

Las variables utilizadas en esta investigación son las siguientes:

Satisfacción del estudiante: dimensiones: (a) desempeño docente y (b) modelaje y espiritualidad.

Variables contextuales: a) dispositivos electrónicos, b) plataforma utilizada, c) percepción del aprendizaje online, d) desafíos educativos de la pandemia y e) emociones experimentadas durante la pandemia.

Operacionalización de variables

La variable que se analizó en esta investigación es la satisfacción, misma que se dividió en dos dimensiones: (a) modelaje y espiritualidad y (b) aspectos pedagógicos (ver Tabla 2 y Tabla 3). Las preguntas directas de la encuesta se toman como variables contextuales a razón de que no contienen teorías para definir y están presentadas por las características propias del fenómeno, el ambiente social y personal de los estudiantes (Vera Noriega, Rodríguez Carvajal, Huesca Reynoso y Laborín Álvarez, 2016).

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción	<p>Se asocia con el cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite.</p> <p>Sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas. (Sánchez Quintero, 2018).</p>	<p>La satisfacción estudiantil es exponer la percepción de los alumnos sobre los servicios que se les brinda desde los procesos de enseñanza aprendizaje y todo aquello que forme parte de la actividad cotidiana del servicio educativo. (Manrique Maldonado y Sánchez López, 2019).</p>	<p>Modelaje y Espiritualidad</p> <p>Definición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajustarse a un modelo. - Presentar con exactitud la imagen de las figuras. - Conjunto de ideas referentes a la vida espiritual. Calidad de las cosas espiritualizadas o reducidas a la condición de eclesiásticas. (Real Academia Española, 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - La puntualidad del docente - Disciplina implementada - Trato respetuoso y cordial - Énfasis en los valores espirituales - Profesionalismo que refleja el docente e su imagen y arreglo personal - Desempeño general
			<p>Desempeño docente</p> <p>Definición</p> <p>Cumplimiento de las funciones asociadas a su labor para que los estudiantes logren aprendizajes fundamentales durante su proceso educativo. Está determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante, al entorno y se ejerce en diferentes áreas: contexto sociocultural, entorno institucional, ambiente, etc. (Falcon, 2017)</p> <p>Involucra habilidades, conocimientos, actitudes y valores que el estudiante desarrolla en relación con el diseño e implementación de estrategias didácticas acordes con la diversidad del aula y necesidades educativas de los estudiantes, para favorecer un ambiente de aprendizaje ideal y acorde a los conflictos que se presenten. (Dávila Gutiérrez, López Cano, y López Victoriano, 2017).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La preparación académica que demuestra el docente cuando imparte sus clases virtuales. - Recursos didácticos que utiliza el docente - El dominio del manejo de la tecnología - Cantidad de tareas que asigna el docente - Forma de evaluar las actividades - Disposición para brindar asesorías individuales - Desempeño general

Tabla 3

Dimensiones del instrumento

Tipo de variable	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems
Variables socio-demográficas <i>Sección I</i>	No aplica	Conjunto de datos de naturaleza social que describen las características de una población. (Tejada, 2012)	Colegio Semestre Género Religión	1,2,3,4
Variables contextuales <i>Sección II</i>	a) Dispositivos electrónicos utilizados para la conexión a las clases virtuales	Un dispositivo o aparato electrónico para la conexión a la internet (entre otras funciones), es todo aquel artefacto que permita a los usuarios acceder a los contenidos en la Web. García Fernández, Rivero Moreno y Ricis Guerra (2020).	¿Con qué dispositivo ingresas a las clases virtuales? a) Computadora b) Tablet c) Celular d) Otro	5
	b) Plataforma utilizada para las clases virtuales	Barros (2020) define las plataformas para videoconferencias como aquellas tecnologías de acceso libre o de licencia que permiten a las personas asistir a reuniones virtuales sin necesidad de salir de casa o de cambiar de lugar.	¿Qué medio utiliza el docente para comunicarse contigo? (puedes elegir más de una opción, máximo tres). a) Zoom b) Google Classroom c) WhatsApp d) Correo electrónico e) Grupos privados de Facebook f) Teléfono g) Meet h) Otro i) Ningún medio	6
	c) Percepción del aprendizaje online	La percepción es la manera en que el estudiante percibe el aprendizaje según su entorno y las facilidades o limitaciones que posea. Castellanos Gil, Almagro Lominchar y Fajardo Pucha (2021).	¿Cómo consideras que ha sido tu aprendizaje en la modalidad virtual? a) Aprendo mejor que en clases presenciales b) Aprendo igual que en las clases presenciales c) Aprendo menos que en las clases presenciales d) No aprendo	7
	d) Desafíos educativos estudiantiles de la pandemia	Problemáticas a las que se enfrenta el alumno en la modalidad virtual en el contexto de la pandemia (Def. propia)	8. ¿Cuáles han sido tus principales retos y desafíos en la modalidad virtual? (Selecciona de uno a tres). a) Conectividad o falta de internet b) Dominar las herramientas tecnológicas c) Falta de recursos tecnológicos d) La administración del tiempo e) Distribución de los espacios del hogar para las actividades en línea	8

			<p>f) Actividades simultáneas (oficina en casa, escuela)</p> <p>g) Poco ánimo o motivación</p> <p>h) Falta de apoyo o supervisión durante la jornada escolar</p> <p>i) Otro</p>	
	e) Emociones experimentadas durante la pandemia.	Alteración del ánimo producida por un sentimiento. (Oxford Languajes 2021)	<p>9. Selecciona máximo tres emociones que representen mejor, cómo te sientes con la experiencia de la educación virtual.</p> <p>a) Tranquilidad</p> <p>b) Orgullo</p> <p>c) Molestia</p> <p>d) Frustración</p> <p>e) Felicidad</p> <p>f) Enojo</p> <p>g) Satisfacción</p> <p>h) Estrés</p> <p>i) Tristeza</p> <p>j) Decepción</p> <p>k) Impotencia</p> <p>l) Optimismo</p> <p>m) Confianza</p> <p>n) Resignación</p>	9
Variable operacionalizada <i>Sección III</i>	Satisfacción con el desempeño docente	<p>Modelaje y espiritualidad</p> <p>Definición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajustarse a un modelo. - Presentar con exactitud la imagen de las figuras. - Conjunto de ideas referentes a la vida espiritual. Cualidad de las cosas espiritualizadas o reducidas a la condición de eclesiásticas. (Real Academia Española, 2020). 	<p>La puntualidad del docente (comienza y termina la clase a tiempo)</p> <p>La disciplina implementada por el docente de grupo</p> <p>El trato respetuoso y cordial que me brinda el docente</p> <p>El énfasis en los valores espirituales durante la clase</p> <p>El Profesionalismo que refleja el docente e su imagen y arreglo personal</p> <p>Desempeño general</p>	13, 17, 18, 19, 20, 21.
		<p>Desempeño docente</p> <p>Definición</p> <p>Cumplimiento de las funciones asociadas a su labor para que los estudiantes logren aprendizajes fundamentales durante su proceso educativo. Está determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante, al entorno y se ejerce en diferentes áreas: contexto socio-cultural, entorno institucional, ambiente, etc. (Falcon, 2017)</p> <p>Involucra habilidades, conocimientos, actitudes y valores que el estudiante desarrolla en relación con el diseño e implementación de</p>	<p>La preparación académica que demuestra el docente cuando imparte sus clases virtuales.</p> <p>Los recursos didácticos que utiliza el docente (videos, páginas Web, presentaciones, etc.)</p> <p>El dominio del manejo de la tecnología que demuestra el docente</p> <p>La cantidad de tareas que asigna el docente</p> <p>La forma de evaluar las actividades que realizo</p> <p>La disposición del docente para brindarme asesorías individuales</p> <p>El desempeño general del docente</p>	10, 11, 12, 14, 15, 16, 21.

		estrategias didácticas acordes con la diversidad del aula y necesidades educativas de los estudiantes, para favorecer un ambiente de aprendizaje ideal y acorde a los conflictos que se presenten. (Dávila Gutiérrez, López Cano, y López Victoriano, 2017).	
--	--	--	--

Selección de los instrumentos

Existen diversos instrumentos que miden la satisfacción, sin embargo, ninguno se adapta a las necesidades del SEA y de la situación actual de la pandemia por SARS-CoV-2.

Ante esta situación, se elaboró un instrumento validado por expertos. La confiabilidad del instrumento se midió por el coeficiente alfa de Cronbach y como lo señala Ruiz Mitjana (2021), mide la fiabilidad de una escala o test.

La encuesta realizada contiene cuatro secciones: (a) preguntas sociodemográficas, (b) preguntas de opción múltiple, (c) preguntas con escala de Likert en donde el padre y el estudiante debían elegir entre cinco opciones del 1 al 5, donde 5 es *Totalmente satisfecho*; 4, *Muy satisfecho*; 3, *Neutral*; 2, *Satisfecho* y 1, *Nada satisfecho* y (d) preguntas abiertas. Cada sección contiene un encabezado donde se explica el objetivo de su aplicación y las instrucciones (ver Apéndice B).

Proceso de elaboración del instrumento

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), existen diversos tipos de instrumentos de medición con características distintas. No obstante, en todos estos el proceso de elaboración y aplicación es muy parecido.

Fase 1, redefiniciones fundamentales: en esta etapa se definen las variables de la investigación, se decide si se mantienen o se modifican, el lugar donde se recabarán los datos, el propósito de la recolección de estos, quiénes y en qué momento serán medidos. Asimismo, se establecen las definiciones operacionales y el tipo de datos que se requieren (preguntas abiertas y valores de una escala, entre otros).

Fase 2, revisión enfocada de la literatura: en esta etapa se realiza la revisión de la literatura y los instrumentos de medición utilizados en otras investigaciones parecidas o que contengan las variables de interés. Esto con la finalidad de obtener las herramientas que puedan ser de utilidad para la elaboración del instrumento.

Fase 3, identificación del dominio de las variables a medir y sus indicadores: en este paso se identifican y señalan los componentes, las dimensiones o factores que integran a las variables y sus indicadores.

Fase 4, toma de decisiones clave: se toman tres decisiones importantes referentes al sistema de medición: (a) utilizar un instrumento de medición ya elaborado, adaptación de uno ya existente o desarrollo de uno nuevo, (b) si se trata de uno nuevo, definir de qué tipo (cuestionario, escala de actitudes, preguntas abiertas, etcétera) y (c) determinar la forma de aplicación (autoaplicado, internet y entrevista por teléfono, entre otros).

Fase 5, construcción del instrumento: se generan los ítems o reactivos, indicadores o categorías del instrumento. Al mismo tiempo, se determinan los niveles de medición, codificación e interpretación. Se precisa el procedimiento de aplicación. Asimismo, de acuerdo con Mohorea (2011), el instrumento pasa por una prueba de validación del contenido: pertinencia y claridad. Para evaluar la pertinencia se utiliza una escala Likert desde *nada pertinente* (1) hasta *muy pertinente* (5). De igual manera,

para evaluar la claridad se utiliza la misma escala desde *nada claro* (1) hasta *muy claro* (5).

Fase 6, prueba piloto o inicial del instrumento: consiste en administrar el instrumento a una muestra para asegurar la pertinencia y eficacia, indicando las instrucciones y condiciones de aplicación. A partir de esta prueba, se calculan la confiabilidad y la validez.

Fase 7, elaboración de la versión final del instrumento o sistema y su procedimiento de aplicación: se revisa el instrumento y el sistema de administración con el fin de añadir o eliminar ítems, ajustar las instrucciones y el tiempo de respuesta. Posteriormente, se construye la versión definitiva.

Fase 8, entrenamiento del personal que va a administrar el instrumento y calificarlo: consiste en la capacitación y motivación de las personas que aplicarán el instrumento y codificarán las respuestas según el sistema de medición.

Fase 9, obtener autorización para aplicar el instrumento: En esta fase se gestionan los permisos (a los representantes de las organizaciones implicadas y a las personas, según el caso) y los accesos necesarios para la aplicación del instrumento.

Fase 10, administración del instrumento: se aplica el instrumento a la muestra definitiva.

Fase 11, preparación de los datos obtenidos para el análisis: (a) codificación, (b) revisión y corrección de errores de codificación y (c) captura de datos en una matriz o base de datos.

Fase 12, análisis de datos: utilizando un programa estadístico, se analizan los datos codificados.

En la elaboración de este instrumento, se tomaron en cuenta las fases antes mencionadas.

Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos, como se mencionó antes, ninguno de los instrumentos encontrados se adaptaba a las necesidades del SEA y de la situación actual de la pandemia por SARS-CoV-2, por lo que se elaboró un instrumento validado por expertos que siguió el proceso sugerido por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018). El instrumento se aplicó de manera virtual por la plataforma GoogleForms (ver Apéndice C) y se contó con el apoyo y autorización de las autoridades del SEAUMN. La encuesta se envió al total de los alumnos de secundaria.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Resultados

Este capítulo muestra los resultados de la presente investigación. La discusión parte del análisis del objetivo general que fue analizar las asociaciones de la satisfacción con las variables contextuales y demográficas. Según los resultados que revelaron las encuestas aplicadas a los estudiantes de manera virtual, es posible valorar la calidad educativa a través de la medición de la satisfacción estudiantil cuya función principal es la docencia centrada en el alumno, quien es un protagonista crítico del propio aprendizaje (Álvarez Botello et al., 2015; Sánchez Quintero, 2018). Este estudio exploró los aspectos positivos y negativos con respecto a las implicaciones o repercusiones de la pandemia por SARS-CoV-2 en diversos aspectos.

Descripción de la muestra

La UMN cuenta con 34 colegios distribuidos en cinco zonas de los cuales 30 cuentan con el nivel secundaria con una población de alumnos de 1,456. Para obtener un nivel de confianza del 95% con un error estimado del 5%, usando una heterogeneidad del 50% de acuerdo a la fórmula presentada anteriormente, se obtuvo que la muestra debe ser de 305 alumnos. Se aplicaron 765 encuestas en 22 de los 30 colegios que cuentan con el nivel secundaria, de las cuales se validaron 755 encuestas.

En la Tabla 4 se muestra la distribución de las zonas: en la Zona 1 está Baja California conformada por cinco colegios de los que participaron 257 alumnos de secundaria; en la Zona 2 (Sonora y Chihuahua) cuenta con siete colegios, participaron 269 alumnos; en la Zona 3 (Sinaloa, Nayarit, Colima y Jalisco) participaron 419 alumnos; en la Zona 4 (Nuevo León, Coahuila y Zacatecas) participaron 311 alumnos y en la Zona 5 (Tamaulipas y San Luis Potosí) participaron 200 alumnos, siendo la Zona 3 la localidad con mayor cantidad de alumnos y, por lo tanto, con un mayor índice de respuestas.

Tabla 4

Porcentaje de participación de colegios por zona

Zona	Total Colegios	Colegios Participantes	% Participación por zona	%Participación SEA UMN
Zona 1	5	5	100%	19.08%
Zona 2	7	3	42%	10.99%
Zona 3	6	5	83%	38.82%
Zona 4	6	4	67%	13.6%
Zona 5	6	5	83%	17.51%
TOTAL	30	22	70.08%	100%

De la totalidad de encuestas, se observa que del primer grado se tienen una cantidad de 215 (28%); del segundo grado 276 (36%) y del tercer grado una cantidad de 274 (36%).

En cuanto al sexo de los encuestados, 52% son del sexo masculino y 48% son del sexo femenino.

En relación con la religión de los encuestados, 440 (57.5%) de los alumnos pertenecen a la Iglesia Adventista del Séptimo Día, mientras que el porcentaje restante (42.5%) pertenece a otras religiones: católica 122, evangélica 42, testigos de Jehová 4, nazarenos 2, iglesia de Jesucristo SUD 2, sin religión 46 y otras religiones, 107. Para fines de practicidad y por los porcentajes obtenidos, en los siguientes análisis los datos de religión se delimitarán a adventistas y no adventistas.

Dispositivo

Con respecto al tipo de dispositivo que utilizaron los alumnos para ingresar a clases virtuales, se observa que 508 de los alumnos ingresaron a través de la computadora; 66 lo hicieron con el uso de la tablet; 190 por medio del teléfono móvil y cinco de los alumnos a través de otros dispositivos (ver Tabla 5).

Tabla 5

Dispositivo electrónico con el que ingresan a clases virtuales

Dispositivo	Cantidad respuestas	Porcentaje
Computadora	508	66.4
Tablet	62	8.11
Celular	190	24.83
Otro	5	0.66
TOTAL	765	100%

Plataforma

Con respecto a las plataformas más utilizadas para las clases y para la comunicación con los alumnos, se observó que la plataforma Google Classroom (492)

es una de las más utilizadas, seguida de WhatsApp (448) y Zoom (412). Las formas de comunicación menos utilizadas fueron las plataformas Meet (289), correo electrónico (179), teléfono (79), grupos privados de Facebook (11) y otras plataformas (11) (ver Tabla 6).

Tabla 6

Plataformas utilizadas

Plataforma	Cantidad respuestas
Google Classroom	492
WhatsApp	448
Zoom	412
Meet	289
Correo electrónico	179
Teléfono	79
Grupos privados facebook	11
Otro	11
TOTAL	1921

Percepción del aprendizaje

En cuanto a la percepción del aprendizaje en la modalidad virtual (Tabla 7), el 37% de los estudiantes percibe que aprende igual que en las clases presenciales, mientras que el 35.43% señala que aprende menos y el 22.87% dice que aprende mejor que en las clases presenciales. Solamente el 4% de los alumnos dice no aprender en esta modalidad.

Tabla 7

Percepción del alumno respecto al aprendizaje en línea

Percepción del alumno	Cantidad respuestas	Porcentaje
Aprendo igual que en las clases presenciales	288	37%
Aprendo menos que en las clases presenciales	271	35%
Aprendo mejor que en las clases presenciales	175	22%
No aprendo	31	4%
TOTAL	765	100%

Retos y desafíos

Entre los principales retos y desafíos en la modalidad virtual, se observa que son los siguientes: la conexión a internet, la administración del tiempo, el poco ánimo o motivación y la distribución de los espacios del hogar (ver Tabla 8).

Tabla 8

Principales retos y desafíos en la modalidad virtual

Retos y desafíos	Cantidad respuestas	Porcentaje
Conectividad o falta de internet	413	23.79%
Administración del tiempo	326	18.77%
Poco ánimo o motivación	297	17.1%
Distribución de los espacios del hogar	181	10.43%
Dominar las herramientas tecnológicas	158	9.1%
Otro	145	8.36%
Actividades simultáneas	86	4.97%
Falta de recursos tecnológicos	66	3.8%
Falta de supervisión durante la jornada escolar	64	3.68%
TOTAL	1736	100%

Emociones

Por último, entre las emociones experimentadas por los alumnos ante la situación de educación en pandemia. En general, se encontró que las principales emociones son la tranquilidad con 409 respuestas y la frustración con 366 respuestas. Las emociones como la felicidad, el orgullo, la molestia, la satisfacción, la tristeza, la decepción, la impotencia, el enojo, el optimismo, la confianza y la resignación obtienen un índice de respuestas bastante parecido (ver Tabla 9).

Tabla 9

Principales emociones experimentadas en la modalidad virtual

Principales emociones	Cantidad respuestas	Porcentaje
Tranquilidad	409	17.9%
Frustración	366	16.0%
Felicidad	218	9.5%
Confianza	217	9.5%
Molestia	164	7.2%
Satisfacción	146	6.4%
Impotencia	140	6.1%
Decepción	131	5.7%
Optimismo	131	5.7%
Tristeza	122	5.3%
Enojo	103	4.5%
Resignación	73	3.2%
Orgullo	55	2.4%
TOTAL	755	100%

Validez de la escala de satisfacción

Para validar la escala de satisfacción con la educación virtual, se utilizó el análisis factorial utilizando las 755 encuesta. La técnica utilizada fue la de componentes principales con rotación ortogonal varimax. Según la prueba de ajuste muestral (KMO = .982), los datos son pertinentes para el análisis factorial y las correlaciones entre los ítems son suficientemente fuertes como para agruparlos en factores, según la esfericidad de Bartlett ($X^2_{(78)} = 58494.256$, $p = .000$). Además, las comunalidades varían entre .765 y .878, mostrando niveles altos de varianza compartida.

Conforme a la teoría, se identificaron dos factores que explican el 83.2% de la varianza total. Los dos factores identificados fueron satisfacción con el modelaje y satisfacción con la pedagogía. En la Tabla 10 se pueden observar las cargas factoriales para cada ítem, según el factor al que corresponde.

Se puede observar que todos los ítems tienen cargas mayores a .3 en ambos factores lo cual indica su pertenencia al factor correspondiente, pero además una alta correlación entre factores. Por otro lado, únicamente hay tres ítems que tienen cargas mayores en el factor al cual no corresponden.

Con respecto a la confiabilidad de la escala y sus factores, se encontró que la escala de satisfacción con la educación virtual resulta con un alfa de Cronbach de .979, mientras que la dimensión de satisfacción con el modelaje, un valor de .959 y la satisfacción con la pedagogía del docente resultó con una confiabilidad de .961.

Descripción de la satisfacción

La satisfacción, considerando las 755 encuestas contestadas, resulta con una media de 3.6 ($DE = 1.176$). Esto quiere decir que la evaluación global, considerando

todos los estudiantes y todas las materias evaluadas, resulta en un 65% de la escala. En la Figura 1 se puede observar que se identifican dos grupos de estudiantes al evaluar la satisfacción; por un lado está el grupo que gira en torno a una evaluación de dos puntos en la escala (*satisfecho*), mientras que el otro grupo se ubica cercano al valor de cinco en la escala (*totalmente satisfecho*).

Tabla 10

Cargas factoriales en la matriz rotada para los ítems de satisfacción

	SAM	SAP
SAM11 El énfasis en los valores espirituales durante la clase	.810	.413
SAM10 El trato respetuoso y cordial que me brinda el docente	.802	.484
SAM12 El profesionalismo que refleja el docente en su imagen y arreglo personal	.795	.490
SAP13 El desempeño general del docente	.780	.520
SAP8 El entusiasmo que transmite el docente al dar la clase	.764	.494
SAM7 La disciplina implementada por el docente en el grupo	.762	.528
SAM 9 La disposición del docente para brindarme asesorías individuales	.708	.514
SAP5 La cantidad de tareas que asigna el docente	.385	.811
SAP3 El dominio en el manejo de la tecnología que demuestra el docente	.499	.757
SAP2 Los recursos didácticos que utiliza el docente (Videos, páginas web...)	.512	.756
SAP6 La forma de evaluar las actividades que realizo	.598	.687
SAP1 La preparación académica que demuestra el docente cuando imparte...	.646	.650
SAM4 La puntualidad del docente (comienza y termina la clase a tiempo)	.610	.633

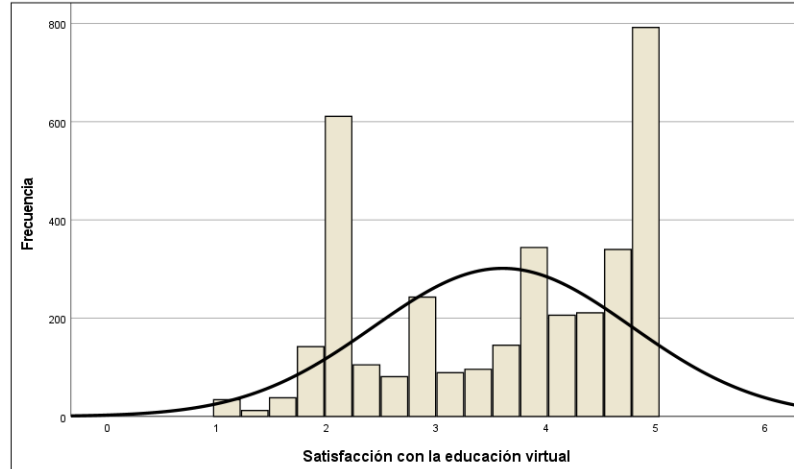


Figura 1. Histograma con curva normal para la satisfacción con la educación virtual.

En la Tabla 11 se pueden observar los descriptivos para la escala y sus factores. Se observan valores muy similares para cada estadígrafo, resaltando el problema de la curtosis (valores mayores al valor absoluto de la unidad). El problema de la curtosis se debe principalmente a que se presentan dos modas; una en 2 y otra en 5. Entonces, aunque se percibe simetría, la distribución muestra un problema platocúrtico.

Tabla 11

Descriptivos para la satisfacción y sus factores

	M	DE	Asimetría	Curtosis
SA Satisfacción con la educación virtual	3.6	1.176	-0.340	-1.336
SAM Satisfacción con el modelaje	3.6	1.200	-0.385	-1.336
SAP Satisfacción con la pedagogía	3.6	1.184	-0.289	-1.344

Para este estudio se eligieron las siguientes materias: Español, Matemáticas, Inglés, Biblia, Ciencias y Ciencias Sociales.

En el análisis de la satisfacción por asignatura (ver Tabla 12), no se perciben diferencias importantes. Sin embargo se puede observar que en todos los casos la satisfacción con el modelaje es un poco mayor en puntaje que la satisfacción con la pedagogía del docente.

Tabla 12

Estadísticos para la satisfacción en cada una de las asignaturas

Escala	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	Asimetría	Curtosis
Satisfacción Español	765	3.57	1.131	-.306	-1.320
Satisfacción modelaje	765	3.62	1.152	-.360	-1.314
Satisfacción pedagógica	765	3.48	1.154	-.206	-1.322
Satisfacción Matemáticas	765	3.57	1.157	-.308	-1.335
Satisfacción modelaje	765	3.62	1.189	-.362	-1.342
Satisfacción pedagógica	765	3.54	1.164	-.250	-1.348
Satisfacción Inglés	765	3.59	1.170	-.346	-1.319
Satisfacción modelaje	765	3.60	1.184	-.348	-1.333
Satisfacción pedagógica	765	3.59	1.182	-.326	-1.328
Satisfacción Biblia	765	3.66	1.187	-.414	-1.315
Satisfacción modelaje	765	3.73	1.210	-.502	-1.270
Satisfacción pedagógica	765	3.60	1.194	-.322	-1.359
Satisfacción Ciencias	597	3.74	1.172	-.488	-1.244
Satisfacción modelaje	597	3.75	1.193	-.489	-1.258
Satisfacción pedagógica	597	3.73	1.179	-.467	-1.252
Satisfacción Sociales	597	3.58	1.187	-.314	-1.339
Satisfacción modelaje	597	3.63	1.213	-.363	-1.345
Satisfacción pedagógica	597	3.54	1.192	-.261	-1.324

Satisfacción por zonas

En cuanto a la satisfacción por zonas, se observa que la zona con mayor satisfacción es la Zona 5, con un 3.7 (77%). En segundo lugar está la Zona 1 con el 3.4 (68%), en tercer lugar la Zona 4 con un 3.6 (72%). En penúltimo lugar está la Zona 2 con 3.4 (69%) y, por último, la Zona 3 con el 3.4 (68%). La materia de español cuenta con una mayor satisfacción en la Zona 5, seguida por la Zona 1.

Pruebas exploratorias

Una vez analizada la satisfacción, se realizaron pruebas de asociación y diferencias según las variables demográficas. Un primer análisis fue comparar la satisfacción con respecto al sexo y no se encontraron diferencias significativas.

En la Tabla 13 se pueden observar los resultados en los cuales se encontraron diferencias al comparar las respuestas de estudiantes adventistas con los de cualquier otra religión. Los estudiantes adventistas suelen valorar con un nivel más alto la satisfacción en las asignaturas de inglés y de sociales. El tamaño del efecto máximo no supera el .3 según la *d* de Cohen por lo que se considera de baja importancia.

Tabla 13

Diferencias significativas según la religión

Satisfacción	Adventistas		No adventistas		<i>p</i>	<i>d</i>
Inglés Modelaje	3.7	1.156	3.5	1.211	.010	0.17
Inglés	3.7	1.138	3.5	1.204	.031	0.17
Sociales Modelaje	3.7	1.197	3.5	1.224	.019	0.17
Sociales Pedagógica	3.6	1.162	3.4	1.224	.023	0.17
Sociales	3.7	1.164	3.4	1.211	.020	0.25

Respecto al grado de estudio, se encontraron diferencias en las asignaturas de Biblia, Ciencias y Sociales (ver Tabla 14). Al realizar las pruebas *post hoc*, se pudo observar que en estas asignaturas existe una tendencia a disminuir la satisfacción al avanzar en el grado de estudio.

Se analizó también la posible diferencia según el dispositivo que utilizaban, comparando los que usan computadora con los que usan cualquier otro dispositivo (ver Tabla 5). En casi todas las asignaturas se observa una mejor valoración de la satisfacción por parte de los estudiantes que utilizan computadora, aunque por lo general los tamaños del efecto, según la *d* de Cohen, no son importantes.

Tabla 14

Diferencias significativas según el grado de estudio

Satisfacción	p
Biblia	.007
Biblia Modelaje	.018
Biblia Pedagógica	.004
Ciencias	.012
Ciencias Modelaje	.032
Ciencias Pedagógica	.006
Sociales	.047
Sociales Pedagógica	.027
Sociales Modelaje

Por último, se hizo un análisis según su percepción comparativa del aprendizaje en línea con respecto al presencial y en todas las asignaturas se encontró diferencia

significativa. Es decir, los estudiantes que perciben que aprenden algo, sea en línea o presencial, muestran niveles superiores de satisfacción que los que indicaron no aprender (ver Tabla 15).

Tabla 15

Diferencias significativas según el dispositivo que utilizan

	Computadora		Otro		<i>p</i>	<i>d</i>
	M	ds	M	ds		
SA_E Satisfacción Español	3.7	1.082	3.3	1.187	,000	0.35
SAM_E Satisfacción modelaje Español	3.7	1.097	3.4	1.217	,000	0.26
SAP_E Satisfacción pedagógica Español	3.6	1.117	3.3	1.193	,000	0.26
SA_M Satisfacción Matemáticas	3.6	1.111	3.5	1.235	,046	0.09
SAM_M Satisfacción modelaje Matemáticas	3.7	1.145	3.5	1.264	,027	0.17
SAP_M Satisfacción pedagógico Matemáticas	3.6	1.123	3.4	1.237	,078	0.17
SA_I Satisfacción Inglés	3.7	1.100	3.4	1.272	,001	0.25
SAM_I Satisfacción modelaje Inglés	3.7	1.106	3.4	1.303	,001	0.25
SAP_I Satisfacción pedagógica Inglés	3.7	1.122	3.4	1.266	,000	0.25
SA_B Satisfacción Biblia	3.8	1.145	3.5	1.247	,002	0.25
SAM_B Satisfacción modelaje Biblia	3.8	1.155	3.5	1.290	,001	0.25
SAP_B Satisfacción pedagógica Biblia	3.7	1.165	3.4	1.232	,005	0.25
SA_C Satisfacción Ciencias	3.8	1.107	3.6	1.281	,015	0.17
SAM_C Satisfacción modelaje Ciencias	3.8	1.125	3.6	1.302	,007	0.16
SAP_C Satisfacción pedagógica Ciencias	3.8	1.119	3.6	1.281	,029	0.17
SA_S Satisfacción Sociales	3.7	1.152	3.4	1.248	,045	0.25
SAM_S Satisfacción modelaje Sociales						
SAP_S Satisfacción pedagógica Sociales	3.6	1.158	3.4	1.247	,038	0.17

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Introducción

La presente investigación hizo referencia al contexto y satisfacción de los estudiantes con la educación virtual durante la pandemia por SARS-CoV-2. A continuación se presenta una discusión de los resultados para posteriormente dar las conclusiones y recomendaciones

Discusión

El primer objetivo que se logró fue el diseño de un instrumento acorde con la filosofía de las instituciones adventistas, homólogo, confiable y que obtuvo una validez sobresaliente y solidez estadística (ver Apéndice D). El instrumento obtuvo los siguientes resultados: alfa de Cronbach = .979. El instrumento midió las variables contextuales: a) percepción del aprendizaje, b) plataformas utilizadas para las clases virtuales, c) retos y desafíos, d) dispositivos utilizados para ingresar a las clases virtuales y e) emociones experimentadas; y las variables de la satisfacción con la educación virtual: a) modelaje y espiritualidad y b) aspectos pedagógicos. Con respecto a la confiabilidad de la escala y sus factores, se encontró que la escala de satisfacción con la educación virtual tiene un alfa de Cronbach de .979, mientras que la dimensión de satisfacción con el modelaje, un valor de .959 y la satisfacción con la pedagogía del docente, una confiabilidad de .961. Todos los aspectos estadísticos mostraron la funcionalidad del

instrumento, por lo que se ha considerado un instrumento útil y estadísticamente confiable, altamente recomendable para seguir utilizándolo para situaciones similares en tiempos de pandemia. A través de su uso, se pretende mejorar la calidad de la educación en el SEAUMN en el cumplimiento de su misión.

Se analizaron diversos aspectos contextuales de la educación adventista durante la pandemia en el Sistema Educativo Adventista de la Unión Mexicana del Norte, como la religión, plataformas utilizadas para la conexión, dispositivos, retos y desafíos y emociones.

Entre los hallazgos principales se encontró que el mayor índice de satisfacción se obtuvo por los estudiantes que profesan la religión adventista. Los estudiantes adventistas suelen valorar con un nivel más alto la satisfacción en las asignaturas de inglés y de sociales. La satisfacción más alta en alumnos adventistas podría indicar que los estudiantes que desde pequeños conocen la fe, tienen una mayor confianza y familiaridad con las instituciones y aceptan con mayor naturalidad todo lo que ocurre dentro de estas. Los educadores en las instituciones adventistas no solo atienden las necesidades académicas y socioemocionales sino también las espirituales de los estudiantes a los que sirven y toman un enfoque en pro de alentar a los estudiantes para desarrollar su resiliencia y enfrentar mejor estos momentos difíciles. Asimismo, los educadores adventistas tienen la responsabilidad de generar un ambiente lleno del amor de Cristo y hacer sentir seguros a los estudiantes. Al respecto, Bazantes Chiclayo, Andaluz Zúñiga y Miranda de Mora (2019) mencionan que las cualidades espirituales particulares de los docentes pueden influir de formas distintas en la percepción del modelaje. Esta podría ser también una de las causas de las diferencias de satisfacción entre las diferentes materias.

En las diferencias según los dispositivos utilizados, se observó que los estudiantes que utilizan computadora para conectarse tienen un mayor índice de satisfacción en casi todas las asignaturas, esto podría deberse a la marcada brecha digital y las desigualdades educativas. Según Lloyd (2020), la pandemia ha develado más que nunca las diferencias de poderes adquisitivos y esto trae dificultades, limitantes y serios cuestionamientos. No solo se trata de dispositivos sino de zonas geográficas, géneros, etnias y tipos de instituciones. Señala que existen fuertes desigualdades entre los estados del norte y del sur de México. Mientras que en Baja California, Sonora y Coahuila el 80% de la población tienen acceso a internet, en el sur, solamente la mitad cuenta con este servicio. No obstante, con respecto a los dispositivos con los que cuenta la población del estudio, en promedio el 81% de los pobres no tiene internet ni computadora en casa y el 40% no tienen acceso a las TICS en el hogar. Existen importantes diferencias también entre las instituciones privadas y las de gobierno. Sin embargo, para las instituciones adventistas, aunque son particulares, se considera el hecho de que muchos estudiantes son de familias humildes y son becados. Incluso muchos de los profesores, siendo sorprendidos con la nueva forma de educación, no contaban con los equipos adecuados para hacerle frente a las necesidades que trajo la realidad educativa en pandemia y han tenido que hacer uso de su ingenio u obtener equipos con subsidios de las instituciones y hasta de manera personal.

Con respecto a la percepción de los alumnos sobre el aprendizaje en línea y el presencial, en todas las asignaturas se encontró diferencia significativa. Es decir, los estudiantes que perciben que aprenden algo, sea en línea o presencial, muestran niveles superiores de satisfacción que los alumnos que indicaron no aprender. Este hallazgo también es bastante influido por la brecha digital, el alumno aprende mejor

cuando tiene los recursos para hacerlo. Como señalan García Fernández et al. (2020) así como hay quienes cuentan con la facilidad de acceder a las TICS de manera cotidiana, para otros resulta más o menos imposible.

Con respecto al grado de satisfacción de los alumnos con la educación virtual y el desempeño docente, el promedio de satisfacción general resultó con una media de 3.6 ($DE = 1.176$). Esto quiere decir que la evaluación global, considerando todos los estudiantes y todas las materias evaluadas, resulta en un 65% de la escala. La variable de satisfacción de los alumnos de secundaria se dividió en dos dimensiones: (a) modelaje y (b) espiritualidad y aspectos pedagógicos.

Se observó en el análisis por asignatura que en todos los casos los alumnos tienen un índice de satisfacción mayor en el aspecto del modelaje y espiritualidad que en el de la pedagogía. Esto puede deberse a que los educadores en las instituciones adventistas no solo atienden las necesidades académicas y socioemocionales, sino también las espirituales de los estudiantes a los que sirven y toman un enfoque en pro de alentar a los estudiantes para desarrollar su resiliencia y enfrentar mejor estos momentos difíciles. Asimismo, los educadores adventistas tienen la responsabilidad de generar un ambiente lleno del amor de Cristo y hacer sentir seguros a los estudiantes (Lea, 2020).

Por otra parte, aunque no se percibieron diferencias importantes entre las materias, se pudo observar que la materia con un mayor índice de satisfacción en general fue la de Ciencias, que obtiene un 3.7 mientras que la materia con un menor grado de satisfacción fue la materia de Español con un 3.4. La Zona 1 y la Zona 5 reportan un 3.9 de satisfacción en la materia de Ciencias. Cabe mencionar que todas las zonas son atendidas por distintos maestros, por lo que resultaría una tarea muy

compleja analizar la situación particular de cada maestro y no es la finalidad del estudio, por esta causa, la satisfacción por materias se abordó de manera generalizada.

Debido a la variación de la muestra y a las distintas características de cada zona, se observa que la curtosis muestra simetría de los datos. La zona con mayor satisfacción es la Zona 5, con un 3.7, mientras que la zona con un menor índice de satisfacción fue la Zona 3 con un 3.4. Por lo tanto, se puede concluir que el nivel de satisfacción con el aspecto del modelaje y la educación virtual sobrepasa la media. Sin embargo, hay aspectos que podrían mejorarse. Este análisis permite observar las zonas que necesitan mayor atención, tanto en el área de modelaje y espiritualidad como en el área académica y así generar las estrategias pertinentes para incrementar sus niveles de satisfacción.

Conclusiones

Se diseñó y validó un instrumento homólogo y confiable con un alfa de Cronbach de .979. Todos los aspectos estadísticos mostraron la funcionalidad del instrumento, por lo que se ha considerado un instrumento útil y estadísticamente confiable.

Se encontró que el mayor índice de satisfacción se obtuvo por los estudiantes que profesan la religión adventista. Los estudiantes adventistas suelen valorar con un nivel más alto la satisfacción en las asignaturas de inglés y de sociales.

Se observó que los estudiantes que utilizan computadora para conectarse, tienen un mayor índice de satisfacción en casi todas las asignaturas.

Con respecto a la percepción de los alumnos sobre el aprendizaje en línea con respecto al presencial, los estudiantes que perciben que aprenden algo, sea en línea

o presencial, muestran niveles superiores de satisfacción que los que indicaron no aprender.

Con respecto al grado de satisfacción de los alumnos con la educación virtual y el desempeño docente, el promedio de satisfacción general resultó con una media de 3.6 (DE = 1.176). Esto quiere decir que la evaluación global, considerando todos los estudiantes y todas las materias evaluadas, resulta en un 65% de la escala. Por lo tanto, se puede concluir que el nivel de satisfacción con el aspecto del modelaje y la educación virtual sobrepasa la media. Sin embargo, hay aspectos que podrían mejorarse.

Recomendaciones

A continuación, se presentan algunas recomendaciones generales para el Sistema Educativo Adventista de la Unión Mexicana del Norte y para futuras investigaciones al respecto.

Siendo que la variable con mayor índice de satisfacción es el modelaje y espiritualidad, se sugiere que se sigan promoviendo los valores espirituales y la filosofía de la educación adventista el cual es el mayor y más importante diferenciador de nuestra educación.

Ya que las instituciones adventistas buscan la formación académica de calidad, se propone establecer estrategias y acciones que permitan incrementar el nivel de satisfacción en los aspectos pedagógicos, principalmente en la Zona 3 que es la que muestra el menor índice de satisfacción.

Ante la problemática de la conectividad y la falta de internet, se propone establecer un plan estratégico de mejora de la conectividad y equipamiento tecnológico donde

se involucren alumnos y docentes que permita que las clases se desarrollen de manera más eficiente y no sea este el eslabón que rompa la cadena del éxito en el aprendizaje virtual.

En el contexto de la educación virtual, toma mayor relevancia brindar capacitación tecnológica a los docentes para optimizar el uso de los recursos tecnológicos y para explorar la amplia gama de recursos didácticos que pueden utilizarse para impartir con mayor eficiencia las clases virtuales o híbridas.

Para minimizar la brecha digital, se sugiere fomentar la igualdad entre los alumnos en cuanto a la adquisición de recursos tecnológicos y conectividad con la finalidad de mejorar y/o facilitar el acceso a las clases y la elaboración de tareas básicas.

Recomendaciones para investigaciones futuras

Para futuras investigaciones, se recomiendan las siguientes acciones:

1. Realizar el estudio de manera sistemática al finalizar cada semestre para futuros estudios longitudinales.
2. Involucrar no solo las opiniones de los alumnos sino también de los padres, docentes y administrativos. Esto ofrecería una visión más generalizada de las principales necesidades de las instituciones que participen en el estudio.
3. Realizar adaptaciones al instrumento elaborado para que pueda ser utilizado también en educación híbrida o presencial.
4. Elaborar una revisión más a profundidad de las repercusiones psicológicas y emocionales que ha traído la pandemia en los individuos en edades escolares para capacitar de maneras efectivas a los administrativos, docentes y padres y así puedan

intervenir oportunamente para contrarrestar los efectos negativos y ofrecer estabilidad y/o seguridad mental a los menores.

5. Se sugiere también Incluir en el estudio materias adicionales como las de artísticas que según el Gobierno de México (2021) han tenido un impacto positivo importante en pro de la salud emocional en tiempos de COVID-19.

6. Ante la aparición del virus SARS-CoV-2 y los acelerados cambios que se presentan en la educación, es necesario para los líderes educativos replantear las estrategias y estar listos para los cambios en todo momento, siempre y cuando estos cambios sigan acordes a la filosofía esencial de la educación adventista, cuyos valores y principios son tan esenciales en la actualidad. La fe debe siempre ser el centro y los principios de Dios la premisa y lo fundamental para cualquier esfuerzo educativo.

7. Las instituciones educativas adventistas necesitan estar comprometidas con la educación integral de calidad. El éxito en estos programas incrementan la probabilidad de que los alumnos sean matriculados de nuevo en su institución y a su vez recomienden a otros. Cualquier intento de mejora requiere intencionalidad, estrategia y compromiso. Es importante que las instituciones adventistas sean modelos en espiritualidad y conocimiento, ya que esto incide en la satisfacción y retención de los estudiantes. White (1974) menciona que:

el verdadero maestro no se satisface con un trabajo de calidad inferior. No se conforma con dirigir a sus alumnos hacia un ideal más bajo que el más elevado que les sea posible alcanzar. No puede contentarse con transmitirles únicamente conocimientos técnicos (...) su ambición es inculcarles principios de verdad, obediencia, honor, integridad y pureza, principios que los conviertan en una fuerza positiva para la estabilidad y elevación de la sociedad. (p. 98)

8. Los grandes principios de la educación adventista son inmutables y la preparación que ofrecen las organizaciones adventistas tienen un alcance que abarca

la eternidad. Por lo tanto, las organizaciones no deben escatimar esfuerzos para incrementar la calidad en los servicios educativos.

APÉNDICE A

REVISIÓN DE INSTRUMENTOS VALIDADOS

Dimensiones de diversos conceptos utilizados

para medir la satisfacción estudiantil

Autor	Variables	Indicadores de gestión
1. Pérez Valduciel y Pereyra (2015)	Satisfacción estudiantil	<p>Servicios de apoyo. Instalaciones e infraestructuras para el proceso informativo. Aspectos de la organización de la enseñanza. Satisfacción referida a la distribución de carga lectiva en las asignaturas obligatorias Satisfacción en cuanto a la distribución de los exámenes. Variación de la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la coordinación de asignaturas colegiadas. Aspectos referentes a planes de estudios propuestos y su estructuración. Aspectos relacionados con la atención al alumnado. Aspectos relacionados con el desempeño docente. Aspectos del proceso enseñanza- aprendizaje. Participación del estudiante como estrategia docente para lograr la satisfacción de éstos. Relación de equilibrio entre los conocimientos adquiridos: aspectos relativos a las competencias profesionales que se adquieren en la institución.</p>
2. Eyzaguirre Reinoso (2016)	Satisfacción estudiantil	<p>Gestión universitaria Actividad académica Actividad administrativa Bienestar estudiantil Práctica profesional.</p>
3. Saldarriaga Reto (2017)	<p>Satisfacción estudiantil con la enseñanza</p> <p>Satisfacción estudiantil con el acompañamiento al estudiante (empatía y atención al estudiante)</p> <p>Satisfacción con los elementos tangibles (infraestructura y servicios)</p>	<p>Preparación del docente Metodología Dosificación del tiempo, incremento de horas en áreas curriculares</p> <p>Atención Tutorial Reforzamiento pedagógico</p> <p>Infraestructura Mantenimiento Instalaciones adecuadas Suficientes espacios para la enseñanza y el estudio</p>
4. Falcón Polanco (2017)	<p>Satisfacción estudiantil con el desempeño docente</p> <p>Satisfacción estudiantil con la satisfacción académica</p>	<p>Percepción sobre pedagogía de la docencia, Organización de la enseñanza.</p> <p>Proceso de enseñanza aprendizaje Instalación e infraestructura.</p>

5. Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra, (2018)	Enseñanza-aprendizaje	<p>Contenido de las asignaturas</p> <p>Dominio de los contenidos y actualización de los profesores</p> <p>Nivel de exigencia de los profesores</p> <p>Sistema de evaluación de los profesores</p> <p>Orientación y apoyo de los profesores</p> <p>Método de enseñanza</p> <p>Comunicación con los profesores en el aula</p> <p>Formación práctica durante el proceso de enseñanza aprendizaje</p>
	Trato respetuoso	<p>Trato respetuoso que recibo de mis tutores</p> <p>Trato respetuoso que recibo de las autoridades universitarias (directores, coordinadores y jefes de departamento)</p> <p>Trato respetuoso que recibo del personal de la cafetería y establecimientos de alimentos</p> <p>Trato respetuoso que recibo del personal de establecimientos de servicios de cómputo y copias</p>
	Infraestructura	<p>Limpieza del aula</p> <p>Ventilación del aula, Aislamiento de ruidos del aula,</p> <p>Instalaciones del aula, espacios para la enseñanza;</p>
	Autorrealización	<p>Desarrollo integral de mi persona</p> <p>Poder hacer lo que verdaderamente quiero y tengo capacidad de hacer</p> <p>Libertad que tengo en la universidad</p> <p>Desarrollo de mi creatividad</p> <p>Mi futuro profesional.</p>
6. Nobarrio Moreno (2018)	Servicio educativo administrativo	<p>Atención al cliente</p> <p>Quejas y reclamos</p> <p>Gestión de trámites</p> <p>Entrega de manuales</p> <p>Entrega de programa de estudios</p>
	Servicio educativo docente de teoría	<p>Atención del docente al inicio de la clase</p> <p>Desempeño durante el desarrollo de la clase</p> <p>Desarrollo del docente durante la clase</p> <p>Docente al término de cada clase</p>
	SED (Servicio Educativo Docente) de taller SE calidad del servicio educativo monitor:	<p>Atención del docente de taller durante el desarrollo de tareas</p> <p>Atención del monitor durante el desarrollo de las prácticas en las instalaciones de la empresa</p>
	SE calidad de la infraestructura y equipamiento: SE calidad de infraestructura	<p>Condición física y ambiental de la infraestructura y equipamiento de los ambientes de la escuela</p> <p>Condición física y ambiental de la infraestructura y atención de los ambientes de la institución</p>

7. Ramírez-Díaz e Hidalgo-Solano (2018)	Satisfacción estudiantil	Automotivación hacia el estudio La infraestructura donde reciben lecciones y el trato docente.
8. Cortez Pilhuaman (2018)	Desempeño docente	Capacidad pedagógica Emocionalidad Responsabilidad laboral Relaciones interpersonales Resultados de la labor educativa
	Satisfacción estudiantil	Enseñanza Organización académica Infraestructura.
9. Leria-Dulčić y Salgado-Roa (2019)	Clima social	Clima escolar percibido respecto de las y los profesores
	Satisfacción vital con la familia	Clima social percibido con respecto a los compañeros de clase
	Satisfacción vital con la escuela	
	Satisfacción vital con sí mismos.	
10. Rodríguez Vidal (2020)	Calidad en el servicio	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
	Satisfacción estudiantil	Enseñanza Organización académica Vida universitaria Infraestructura y servicios universitarios.

APÉNDICE B

SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS

Instrumento final

Alumnos

Ítems
<p>Sección I – Preguntas sociodemográficas</p> <p>1. Colegio en el que estás inscrito:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Colegio Fernando Montes de Ocab) Colegio Salud y Saber Centroc) Colegio Elena Harmond) Colegio Salud y Saber Mariano Matamorosa) Colegio Francisco I. Madero <p>2. Semestre que cursas:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 1º de Secundariab) 2º de Secundariac) 3º de Secundaria <p>3. Sexo</p> <ul style="list-style-type: none">a) Mujerb) Hombre <p>4. Religión:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Iglesia Adventista del Séptimo Díab) Católicac) Evangélicad) Testigo de Jehováe) Nazarenof) Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días (Mormones)g) Sin religiónh) Otra
<p><i>Sección II - Preguntas de opción múltiple</i></p> <p>Bienvenido a la sección de opción múltiple. Lee con atención las siguientes preguntas y selecciona la(s) casilla(s) según corresponda:</p>
<p>5. ¿Con qué dispositivo ingresas a las clases virtuales?</p> <ul style="list-style-type: none">a) Computadorab) Tabletc) Celulard) Otro <p>6. ¿Qué medio utiliza el docente para comunicarse contigo? (puedes elegir más de una opción, máximo tres).</p> <ul style="list-style-type: none">a) Zoomb) Google Classroomc) WhatsAppd) Correo electrónicoe) Grupos privados de Facebookf) Teléfonog) Meeth) Otroi) Ningún medio <p>7. ¿Cómo consideras que ha sido tu aprendizaje en la modalidad virtual?</p> <ul style="list-style-type: none">a) Aprendo mejor que en clases presencialesb) Aprendo igual que en las clases presencialesc) Aprendo menos que en las clases presencialesd) No aprendo

8. ¿Cuáles han sido tus principales retos y desafíos en la modalidad virtual? (Selecciona de uno a tres).
- a) Conectividad o falta de internet
 - b) Dominar las herramientas tecnológicas
 - c) Falta de recursos tecnológicos
 - d) La administración del tiempo
 - e) Distribución de los espacios del hogar para las actividades en línea
 - f) Actividades simultáneas (oficina en casa, escuela)
 - g) Poco ánimo o motivación
 - h) Falta de apoyo o supervisión durante la jornada escolar
 - i) Otro
9. Selecciona máximo tres emociones que representen mejor, cómo te sientes con la experiencia de la educación virtual.
- a) Tranquilidad
 - b) Orgullo
 - c) Molestia
 - d) Frustración
 - e) Felicidad
 - f) Enojo
 - g) Satisfacción
 - h) Estrés
 - i) Tristeza
 - j) Decepción
 - k) Impotencia
 - l) Optimismo
 - m) Confianza
 - n) Resignación
 - o) Otro

Sección III – Preguntas en escala de Likert

Si estás contestando esta encuesta con un celular, colócalo de forma horizontal para que puedas ver todas las opciones.

Evalúa a tu profesor. Selecciona qué tan satisfecho te sientes con:

1-Nada satisfecho, 2-Satisfecho, 3-Neutral, 4-Muy satisfecho, 5-Totalmente satisfecho.

Se toman en cuenta las clases de: Español, Matemáticas, Inglés, Biblia, Ciencias, Sociales.

10. La preparación académica que demuestra el docente cuando imparte sus clases virtuales.
11. Los recursos didácticos que utiliza el docente (videos, páginas Web, presentaciones, etc.)
12. El dominio del manejo de la tecnología que demuestra el docente.
13. La puntualidad del docente (comienza y termina la clase a tiempo).
14. La cantidad de tareas que asigna el docente.
15. La forma de evaluar las actividades que realizo.
16. La disciplina implementada por el docente de grupo.
17. La disposición del docente para brindarme asesorías individuales.
18. El trato respetuoso y cordial que me brinda el docente.
19. El énfasis en los valores espirituales durante la clase.
20. El profesionalismo que refleja el docente en su imagen y arreglo personal.
21. El desempeño general del docente.
-

APÉNDICE C

APLICACIÓN ON-LINE DEL INSTRUMENTO

APLICACIÓN ON-LINE DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presentan los enlaces para acceder a los instrumentos aplicados a los alumnos de cada zona:

Zona 1: <https://forms.gle/GiVbrterPkitHtpg6>

Zona 2: <https://forms.gle/5RxCiH4jX8dCEL7y8>

Zona 3: <https://forms.gle/ULsdCzbWYx2CNwYYA>

Zona 4: <https://forms.gle/db5wEkR61uBmbzah9>

Zona 5: <https://forms.gle/uvyC19Js1PM9nPk58>

Encuesta de Satisfacción del Servicio Educativo.
Secundaria
Sistema Educativo Adventista Unión Mexicana del Norte.
Tu opinión es muy valiosa, por lo que agradecemos el tiempo que dediques a responder esta encuesta.

(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

***Obligatorio**

1.- Colegio en el que estás inscrito: *

Elegir

2.- Semestre que cursas: *

Elegir

3.- Sexo: *

Elegir

4.- Religión: *

Elegir

Encuesta de Satisfacción del Servicio Educativo.
(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

***Obligatorio**

Sección de opción múltiple

Bienvenido a la sección de opción múltiple. Lee con atención las siguientes preguntas y selecciona la(s) casilla(s) según corresponda.

5.- ¿Con qué dispositivo ingresas a las clases virtuales? *

Elegir

6.- ¿Qué medio utiliza el docente para comunicarse contigo? (puedes elegir más de una opción, máximo tres). *

- Zoom
- Google Classroom
- WhatsApp
- Correo electrónico
- Grupos privados de facebook.
- Teléfono
- Meet
- Otro
- Ningún medio

7.- ¿Cómo consideras que ha sido tu aprendizaje en la modalidad virtual? *

Elegir

8.- ¿Cuáles han sido tus principales retos y desafíos en la modalidad virtual? (Selecciona de uno a tres). *

- Conectividad o falta de internet.
- Dominar las herramientas tecnológicas.
- Falta de recursos tecnológicos.
- La administración del tiempo.
- Distribución de los espacios del hogar para las actividades en línea.
- Actividades simultáneas (oficina en casa, escuela).
- Poco ánimo o motivación.
- Falta de apoyo o supervisión durante la jornada escolar.
- Otro

9.- Selecciona máximo 3 emociones que representen mejor, cómo te sientes con la experiencia de la educación virtual. *

- Tranquilidad
- Orgullo
- Molestia
- Frustración
- Felicidad
- Enojo
- Satisfacción
- Tristeza
- Decepción
- Impotencia
- Optimismo
- Confianza
- Resignación

El docente de Español. *

	1	2	3	4	5
La puntualidad del docente (comienza y termina la clase a tiempo).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cantidad de tareas que asigna el docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La forma de evaluar las actividades que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La disciplina implementada por el docente en el grupo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El entusiasmo que transmite el docente al dar la clase.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La disposición del docente para brindarme asesorías individuales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato respetuoso y cordial que me brinda el docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El énfasis en los valores espirituales durante la clase.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El profesionalismo que refleja el docente en su imagen y arreglo personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El desempeño general del docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Sistema Educativo Adventista
UNIÓN MEXICANA DEL NORTE

Encuesta de Satisfacción del Servicio Educativo.

(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

Preguntas abiertas

Para nosotros, tu opinión es muy importante, responde las siguientes preguntas:

¿Cuáles consideras que son las fortalezas de la institución?

Tu respuesta

¿Qué aspectos podrían mejorar para brindarte un mejor servicio? *

Tu respuesta

APÉNDICE D

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

**Pertinencia y claridad de los ítems asociados a la satisfacción
de los alumnos de secundaria**

Ítems	Pertinencia	Claridad
1. Colegio	5.0	4.8
2. Grado que cursas	5.0	5.0
3. Género	4.8	4.2
4. Religión	4.8	4.4

Sección I - Preguntas de opción múltiple

Condiciones tecnológicas en casa para atender la educación virtual.

5. ¿Con qué dispositivo ingresas a las clases virtuales? a) Computadora b) Tablet c) Celular d) Otro	5.0	4.2
6. ¿Qué medio utiliza el docente para comunicarse contigo? a) Google classroom b) Zoom c) WhatsApp d) Correo electrónico e) Grupos privados de Facebook f) Teléfono g) Ningún medio	4.8	4.6
7. ¿Cómo consideras que ha sido tu aprendizaje en la modalidad virtual? a) Aprendo mejor que en clases presenciales b) Aprendo igual que en las clases presenciales c) Aprendo menos que en las clases presenciales d) No aprendo	4.8	4.8
8. ¿Cuáles han sido tus principales retos y desafíos en la modalidad virtual? a) Conectividad o falta de internet b) Dominar las herramientas tecnológicas c) Falta de recursos tecnológicos d) La administración del tiempo e) Distribución de los espacios del hogar para las actividades en línea f) Actividades simultáneas (oficina en casa, escuela) g) Poco ánimo o motivación h) Falta de apoyo o supervisión durante la jornada escolar i) Otro	5.0	4.6
9. Selecciona las 5 emociones que representen mejor cómo te sientes con la experiencia de la educación virtual a) Tranquilidad b) Orgullo c) Molestia	4.0	4.6

- d) Frustración
- e) Felicidad
- f) Enojo
- g) Satisfacción
- h) Estrés
- i) Tristeza
- j) Decepción
- k) Impotencia
- l) Optimismo
- m) Confianza
- n) Resignación
- o) Otro

Sección II – Preguntas en escala de Likert

Evalúa cada aspecto de acuerdo a la materia (Biblia, Español, Matemáticas, Ciencias, Historia) en escala del 1 al 5.

1-Nunca 2- A veces 3 - Regularmente 4 - Casi siempre 5 – Siempre

El docente de: _____

10. Demuestra preparación cuando imparte sus clases sincrónicas (virtuales).	4.2	3.8
11. Los recursos didácticos que utiliza son adecuados.	3.4	3.8
12. Muestra dominio en el manejo de la tecnología	5.0	4.6
13. Es puntual y optimiza el tiempo de clase, comenzando y terminando a tiempo.	4.6	4.6
14. Asigna una cantidad excesiva de tareas	3.2	4.4
15. Evalúa las actividades que realizo y me informa con el fin de que pueda mejorar	3.8	3.6
16. Controla la disciplina del grupo adecuadamente	4.4	5.0
17. Transmite entusiasmo impartiendo esta asignatura	5.0	4.8
18. Está disponible para brindarme asesorías individuales	4.8	4.8
19. Me trata con respeto y cordialidad	5.0	5.0
20. Enfatiza los valores espirituales en su casa	5.0	5.0
21. Su imagen y cuidado personal reflejan profesionalismo	5.0	5.0
22. En general pienso que es un buen docente	4.8	4.8

REFERENCIAS

- Adame Añorve, A. L. (2013). Herramientas de videoconferencia aplicadas en la educación en nivel superior (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Guerrero, Chilpancingo, México.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. y Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Álvarez Mendiola, G. (2020). *Covid-19: cambiar de paradigma educativo*. Consejo Mexicano de Investigación Educativa. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/v5/sitio/2020/04/16/covid-19-cambiar-de-paradigma-educativo/>
- Alvino, C. (2021). *Estadísticas de la situación digital de México en el 2020-2021*. Branch Group - Agencia de Marketing Digital Medellín Colombia. Recuperado de: <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-mexico-en-el-2020-2021/>
- Asociación Acreditadora Adventista. (2019). *Manual de acreditación*. Silver Spring, MD: Accrediting Association of Seventh-day Adventist Schools, Colleges and Universities.
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Bazantes, Z. P., Andaluz Zúñiga, J. V. y Miranda de Mora, I. S. (2019). Los ambientes de aprendizaje en la educación inicial y su influencia en el desarrollo socioafectivo de los niños. *Opuntia Brava*, 11(2), 201-210.
- Cadena-Badilla, M., Mejias Acosta, A., Vega-Robles, A. y Vázquez Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18.
- Castellanos Gil, J. M., Almagro Lominchar, J. y Fajardo Pucha, Á. B. (2021). Percepción estudiantil sobre la educación online en tiempos de COVID-19: Universidad de Almería (España). *Revista Scientific*, 6(19), 185-207. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.19.9.185.207>

- Cobeñas Villarreal, P. L. (2021). *La resiliencia para los tiempos de COVID 19 en los estudiantes de primaria de la Institución Educativa N° 11522–Pucalá* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Contreras, J. (2015). *El modelaje como fuente de aprendizaje*. Recuperado de <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/docentes/RolDocente/Fichas/El-modelaje-como-fuente-de-aprendizaje-2018.pdf>
- Cortez Pilhuaman, M. C. (2018). *El desempeño docente y la satisfacción estudiantil en la institución educativa José María Arguedas, Los Olivos-2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Dávila Gutiérrez, A., López Cano, X. y López Victoriano, M. (2017). Competencia didáctica: su desarrollo en las estudiantes de la Licenciatura en Educación Preescolar. *Congreso de Investigación Educativa, COMIE*, 1-11.
- Del Valle López, J. A. (2016). *Modelo asociativo entre factores determinantes del desempeño organizacional y la satisfacción de los públicos en instituciones educativas* (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Espinoza Cornejo, A. B. (2020). *Nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de los alumnos de 5° y 6° grado de Educación Primaria respecto al funcionamiento de la preceptoría en el colegio Turicará* (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *Revista Veritas et Scientia-upt*, 5(1), 16-25. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- Falcón Polanco, G. M. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2020). *Educación a distancia en tiempos de COVID-19*. Recuperado de <https://www.unicef.org/mexico/educaci%C3%B3n-en-tiempos-de-covid-19>
- Forbes Staff. (2020). *Crisis por Covid-19 golpea fuerte a las escuelas privadas en México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/noticias-crisis-covid-19-golpea-escuelas-privadas-mexico/>
- García Fernández, N., Rivero Moreno, M. L. y Ricis Guerra, J. (2020). Brecha digital en tiempo del COVID-19. *Revista Educativa Hekademos*, 28(13), 76-85.

- García, A. (2020). *Cerca de 10 plataformas, las más utilizadas en México en educación a distancia*. Recuperado de <https://www.elsoldetoluca.com.mx/local/cerca-de-10-plataformas-las-mas-usadas-en-mexico-en-educacion-a-distancia-5713616.html>
- Gobierno de México. (2021). *Arte, educación y emociones: talleres emergentes de formación docente, itinerarios para el reencuentro*. México: Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación.
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Herrera Torres, L., Souza Soares de Quadros, M. R. y Soares de Quadros, J. F. (2018). Evaluación de la calidad en la educación superior: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cadernos de Pesquisa*, 25(2), 71-89.
- Hurtado Talavera, F. J. (2020). La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*, 44, 176-187.
- ISOTools Excellence. Normas ISO. (2021). Recuperado de <https://www.isotools.org/normas/#:~:text=Las%20normas%20ISO%20son%20documentos,organizaciones%20cumplen%20con%20su%20objetivo>.
- Iversen, B. (2020). La transición a la educación en línea durante la pandemia de COVID-19: los profesores de la Academia San Gabriel comparten recomendaciones para una buena práctica. *Revista Educación Adventista*, 82(2), 42-47.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11ª ed.). México: Pearson Educación.
- Lea, D. J. (2020). Supporting the learning, growth, and success of our students in the face of trauma. *Journal of Adventist Education*, 82(2), 23-26.
- Leria-Dulčić, F. J. y Salgado-Roa, J. A. (2019). Efecto del clima social escolar en la satisfacción con la vida en estudiantes de primaria y secundaria. *Revista educación*, 43(1), 364-379. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.30019>
- Lloyd, M. (2020). Desigualdades educativas y la brecha digital en tiempos de COVID-19. En H. Casanova Cardiel (Coord.), *Educación y pandemia: una visión académica* (pp. 115-121). CDMX: Universidad Nacional Autónoma de México. http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE_UNAM/546/1/LloydM_2020_Desigualdades_educativas.pdf
- López-Mejía, M. (2020). *Se confirman primeros casos de COVID-19 en México*. Recuperado de https://espanol.medscape.com/verarticulo/5905094_print

- Luz, E. (2018). *Redención, restauración y calidad de la educación*. Recuperado de <http://www.educacionadventista.com/redencion-restauracion-y-calidad/>
- Macías-Figueroa, F. M., Mendoza-Vergara, G. M., Mielles-Pico, G. L. y San Andrés-Soledispa, E. J. (2021). Competencias digitales del docente para atender a la diversidad de aprendizajes en la pandemia COVID-19. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 288-306. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2142>
- Manrique Maldonado, K. A. y Sánchez López, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Marinoni, G., Van't Land, H. y Jensen, T. (2020). *The impact of Covid-19 on higher education around the world*. París: International Association of Universities.
- Martínez Peñate, O. (2020). La pandemia, retos y desafíos de la sociedad. *Revista Conjeturas Sociológicas*, 22(8), 10-42.
- McGarrell, F-A. (2020). Más allá de lo que nuestros ojos pueden ver. *Revista de Educación Adventista*, 82(3), 2.
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E. y Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-17.
- Mohorea, C. (2011). *Elaboración y validación de un instrumento para medir la percepción de los estudiantes sobre la calidad de las clases de Biblia* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Nápoles-Nápoles, L. Y., Tamayo-García, P. y Moreno-Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16.
- Nobario Moreno, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- OCDE. (2020). *Nuevo informe de PISA de la OCDE revela el reto que el aprendizaje en línea implica para muchos estudiantes y escuelas*. Recuperado de <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/pisavpoliticasefectivasescuelasexitosas.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *¿Qué es una pandemia?*. Recuperado de http://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre las escuelas y la COVID-19*. Recuperado de <http://who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-schools-and-covid-19>
- Ortega, A. (2020). El COVID-19 pone en riesgo a 1 de cada 4 escuelas privadas. *Revista digital Expansión política*. Recuperado de <https://politica.expansion.mx/mexico/2020/08/10/el-covid-19-pone-en-riesgo-a-1-de-cada-4-escuelas-privadas>
- Pérez Valdúciel, I. y Pereyra G., E. E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el Departamento de Biología Celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69-89.
- Porto J. y Merino M. (2014). *Definición de pertinencia*. Recuperado de <https://definicion.de/pertinencia/>
- Pretel de la Cruz, B. P. (2018). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la institución educativa particular María de Fátima de Puente Virú, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ramírez-Díaz, J. L. e Hidalgo-Solano, F. (2018). Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.14>
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es>.
- Reyes Hernández. S. P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación SHARE, sede Huehuetenango* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Río Prieto, D. y Asensio Muñoz, I. I. (2018). Relación entre calidad percibida y satisfacción con el servicio educativo mediante árboles de decisión. En Avances en democracia y liderazgo distribuido en educación: Actas del II Congreso internacional de liderazgo y mejora de la educación. *Red de Investigación sobre Liderazgo y Mejora de la Educación (RILME)*.
- Ríos Galvis, S. C. (2017). *Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente, basado en la norma ISO 9001: 2015 numeral 5.1.2 para la institución educativa trochas* (Tesis de maestría). Universidad libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Rodríguez Vidal, E. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Ruiz Mitjana, L. (2021). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Recuperado de <http://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Saldarriaga Reto, D. M. (2017). *Satisfacción estudiantil en la jornada escolar completa de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Fray Melchor Aponte, Huaura, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Perú.
- Sánchez Palacios, S. O. (2018). *La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en las instituciones de educación básica particulares* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. (2021). *Guía para la prevención, preparación y la gestión de emergencias en el contexto del COVID-19*. Ciudad de México: Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
- Surdez-Pérez, E. G., Sandoval-Caraveo, M. C. y Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <http://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- UNESCO. (2021). Un año de educación perturbada por la COVID-19: ¿Cómo está la situación? Recuperado de <https://es.unesco.org/news/ano-educacion-perturbada-covid-19-como-esta-situacion>
- Vera Noriega, J. Á., Rodríguez Carvajal, C. K., Huesca Reynoso, L. y Laborín Álvarez, F. (2016). Variables de contexto asociadas al desempeño en educación media superior para el estado de Sonora. *Revista de Investigación Educativa*, (22), 98-119.
- Weerasinghe, I. S. y S. Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- White, E. G. (1974). *La Educación*. Buenos Aires: ACES.
- Yela Pantoja, L. Y., Reyes Jurado, D., Olgún López, A. Y. y Pulido Pérez, F. X. (2021). Desafíos educativos que enfrentan los estudiantes universitarios durante la pandemia COVID-19. *Revista Paraguaya de Educación a Distancia, FACEN-UNA*, 2(1), 41-52.
- Zambrano R., J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M. y Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Ciencia Unemi*, 12(30), 35-45.